



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**MODEL MANAJEMEN YANG BERORIENTASI PADA  
KEPUASAN PELANGGAN DI PONDOK MODERN  
DARUSSALAM GONTOR**  
(Studi Kasus di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri  
Kampus Tujuh di Rimbo Panjang,  
Tambang, Kab. Kampar)

**TESIS**

Diajukan untuk melengkapi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Pendidikan (M. Pd) pada Program Studi Pendidikan Agama Islam Konsentrasi Manajemen Pendidikan Islam



**Oleh:**

**CECEP ABDURROUF HAMIDI**  
**21591106138**

**PROGRAM PASCASARJANA (PPs)  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
1441 H./2019 M.**

KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
**PASCASARJANA**  
**كلية الدراسات العليا**  
**THE GRADUATE PROGRAMME**

Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 PO.BOX. 1004  
Phone & Facs, (0761) 858832, Site : pps.uin-suska.ac.id E-mail : pps@uin-suska.ac.id

**Lembaran Pengesahan**

Nama  
Nomor Induk Mahasiswa  
Gelar Akademik  
Judul

Cecep Abdurrouf Hamidi  
21591106138  
M.Pd (Magister Pendidikan)  
Model Manajemen yang Berorientasi pada  
Kepuasan Pelanggan di Pondok Modern Darussalam  
Gontor (Studi Kasus di Pondok Modern Darussalam  
Gontor Putri Tujuh di Rimbo Panjang, Tambang,  
Kab. Kampar)

Tim Penguji

**Dr. Andi Murniati, M.Pd.**  
Penguji I / Ketua

**Dr. Abu Bakar, M.Pd.**  
Penguji II / Sekretaris

**Dr. Amri Darwis, M. Ag.**  
Penguji III

**Dr. Nursalim, M. Pd.**  
Penguji IV

Tanggal Ujian/Pengesahan

22 Oktober 2019



## PENGESAHAN PENGUJI

Kami yang bertandatangan di bawah ini selaku Tim Penguji Tesis menegesahkan dan menyetujui bahwa Tesis yang berjudul: **"Model Manajemen yang Berorientasi Pada Kepuasan Pelanggan di Pondok Modern Darussalam Gontor (Studi Kasus di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh di Rimbo Panjang, Tambang, Kab. Kampar)"**, yang ditulis oleh sdr:

Nama : Cecep Abdurrouf Hamidi  
NIM : 21591106138  
Program Studi : Pendidikan Agama Islam  
Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Islam

Telah diujikan dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Penguji Tesis Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau, pada tanggal 20 Desember 2019.

Penguji I,

**Dr. Amri Darwis, M. Ag**  
NIP. 19580331 198603 1 002

Tgl. 20 Desember 2019

Penguji II,

**Dr. Nursalim, M. Pd**  
NIP. 19660410 199303 1 005

Tgl. 20 Desember 2019

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Pendidikan Agama Islam

**Dr. Andi Murniati, M. Pd**  
NIP. 19650817 199402 2 001





## PENGESAHAN PEMBIMBING

Hak Cipta Ditangguhkan  
 1. Dilarang mengutip, menyalin, atau menyalin sebagian atau seluruh isi karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.  
 a. Pengutipan untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan untuk tujuan komersial atau tujuan lain yang merugikan.  
 2. Dilarang mengutip, menyalin, atau menyalin sebagian atau seluruh isi karya tulis ini dalam bentuk atau dengan cara apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Ditangguhkan UIN Suska Riau  
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Kami yang bertanda tangan di bawah ini selaku Pembimbing Tesis menegesahkan dan menyetujui bahwa Tesis yang berjudul: **“Model Manajemen yang Berorientasi Pada Kepuasan Pelanggan di Pondok Modern Darussalam Gontor (Studi Kasus di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Rujoh di Rimbo Panjang, Tambang, Kab. Kampar)”**, yang ditulis oleh sdr:

Nama	: Cecep Abdurrouf Hamidi
NIM	: 21591106138
Program Studi	: Pendidikan Agama Islam
Konsentrasi	: Manajemen Pendidikan Islam

Telah diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing Tesis Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau yang telah diujikan pada tanggal 22 Oktober 2019.

Pembimbing I,

**Dr. Kusnadi, M.Pd.**

NIP. 19671212 199503 1 001

Tgl. 20 Desember 2019

Pembimbing II,

**Dr. Ellya Roza, M. Hum**

NIP. 19601123 199203 2 001

Tgl. 20 Desember 2019

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pendidikan Agama Islam

**Dr. Andi Murniati, M. Pd**

NIP. 19650817 199402 2 001



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

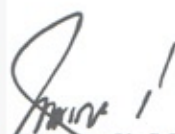
## PERSETUJUAN

Kami yang bertanda tangan di bawah ini selaku Pembimbing Tesis, menyetujui bahwa Tesis yang berjudul **“Model Manajemen Yang Berorientasi Pada Kepuasan Pelanggan (TQM) di Pondok Modern Darussalam Gontor (Studi Kasus di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh)”**, yang ditulis oleh:


Nama	: Cecep Abdurrouf Hamidi
NIM	: 21591106138
Program Studi	: Pendidikan Agama Islam
Konsentrasi	: Manajemen Pendidikan Islam

untuk diajukan dalam Sidang Munaqasyah Tesis pada Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Tanggal: 1 Oktober 2019  
Pembimbing I,

  
**Dr. Kurnadi, M.Pd**  
NIP. 19671212 199503 1 001

Tanggal: 1 Oktober 2019  
Pembimbing II,

  
**Dr. Ellya Roza, M. Hum**  
NIP. 19601123 199203 2 001

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Pendidikan Agama Islam

  
**Dr. Andi Murniati, M. Pd**  
NIP. 19650817 199402 2 001



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Dr. KUSNADI, M.Pd**  
**DOSEN PROGRAM PASCASARJANA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**NOTA DINAS**

**Perihal:** Tesis Saudara  
 Cecep Abdurrouf Hamidi

Kepada Yth :  
**Direktur Program Pascasarjana**  
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
 Di -  
 Pekanbaru

*Assalamu'alaikum Wr Wb*

Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan terhadap isi Tesis saudara :

Nama	: Cecep Abdurrouf Hamidi
NIM	: 21591106138
Program Studi	: Pendidikan Agama Islam
Konsentrasi	: Manajemen Pendidikan Islam
Judul	: Model Manajemen Yang Berorientasi Pada Kepuasan Pelanggan (TQM) di Pondok Modern Darussalam Gontor (Studi Kasus di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh)

Maka dengan ini dapat disetujui untuk diuji dan diberikan penilaian, dalam sidang ujian Tesis Program Pascasarjana UIN Suska Riau.

*Wassalamu'alaikum Wr Wb*

Pekanbaru, 22 September 2019  
 Pembimbing I

**Dr. Kusnadi, M.Pd**  
 NIP. 19671212 199503 1 001





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Dr. ELLYA ROZA, M. Hum**  
DOSEN PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

**NOTA DINAS**

**Perihal:** Tesis Saudara  
Cecep Abdurrouf Hamidi

Kepada Yth :  
**Direktur Program Pascasarjana**  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Di -  
Pekanbaru

*Assalamu'alaikum Wr Wb*

Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan terhadap isi Tesis saudara :

Nama	: Cecep Abdurrouf Hamidi
NIM	: 21591106138
Program Studi	: Pendidikan Agama Islam
Konsentrasi	: Manajemen Pendidikan Islam
Judul	: Model Manajemen Yang Berorientasi Pada Kepuasan Pelanggan (TQM) di Pondok Modern Darussalam Gontor (Studi Kasus di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh)

Maka dengan ini dapat disetujui untuk diuji dan diberikan penilaian, dalam sidang ujian Tesis Program Pascasarjana UIN Suska Riau.

*Wassalamu'alaikum Wr Wb*

Pekanbaru, 1 Oktober 2019  
Pembimbing II

**Dr. Ellya Roza, M. Hum**  
NIP. 19601123 199203 2 001



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Cecep Abdurrouf Hamidi  
 NIM : 21591106138  
 Tempat Tanggal Lahir: Bandung, 20 Juli 1990  
 Program Studi : Pendidikan Agama Islam  
 Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang saya tulis dengan judul: *"Model Manajemen yang Berorientasi Pada Kepuasan Pelanggan (TQM) di Pondok Modern Darussalam Gontor (Studi Kasus di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh)"* sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau, merupakan hasil karya saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu yang terdapat di Tesis ini, saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan Gelar Akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pekanbaru, 1 Oktober 2019



**Cecep Abdurrouf Hamidi**  
 NIM. 21591106138





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

Puji syukur yang sebesar-besarnya penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Karena berkat taufik, hidayah, dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini meskipun dalam bentuk yang sederhana. Shalawat dan salam penulis curahkan kepada junjungan seluruh alam Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya.

Dalam penulisan tesis ini terdapat banyak kendala dan hambatan yang dialami, tetapi Alhamdulillah berkat upaya dan optimisme penulis yang didorong oleh kerja keras yang tidak kenal lelah, serta bantuan dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikannya. Namun secara jujur, penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih banyak terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya baik dari segi substansi maupun dari segi metodologi penulisan. Diharapkan kritik dan saran yang konstruktif kepada semua pihak demi kesempurnaan tesis ini.

Ucapan terimakasih yang tulus kepada orang tua tercinta, Ayahanda H. O. Sutiwan dan Ibunda Hj. Tita Rosita kedua orang tua yang telah membesarkan, mengasuh, dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang, selanjutnya ucapan terimakasih yang tulus kepada istri tersayang, Mustika Luth Fiana Wulandari, yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis, begitu pula sanak saudara penulis yang telah memberikan sumbangsihnya baik berupa finansial maupun non finansial. Pada kesempatan ini tak lupa penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag, M.Ag Rektor Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau yang telah berusaha dan mengembangkan dan menjadikan kampus UIN Sultan Syarif Kasim Riau menjadi kampus yang berakhlak mulia dan berbudi pekerti luhur.



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Prof. Dr. Afrizal M, MA Direktur Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan arahan, bimbingan dan berbagai kebijakan dalam menyelesaikan studi ini.
3. Dr. Kusrini, M.Pd Dosen Pembimbing I, atas perbaikan dan arahan dalam penulisan tesis ini.
4. Dr. Elly Roza, M. Hum Dosen Pembimbing II, atas kontribusinya terhadap perbaikan tesis ini.
5. Segenap dosen dan karyawan Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pengajaran atau kuliah serta motivasi dan memberikan pelayanan yang baik untuk kelancaran penyelesaian studi ini.
6. Bapak-bapak Pimpinan Pondok Modern Darussalam Gontor yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk meneliti dan belajar lebih di Pondok Modern Darussalam.
7. Ayahanda Drs. K.H. Muhammad Ma'ruf Chumaidi Bapak Wakil Pengasuh Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian, juga memberikan dukungan dan motivasi dalam penulisan tesis ini.
8. Guru-guru, Asatidz dan Ustadzat Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh yang telah memberikan sedikit waktunya dan dengan senang hati menerima serta mendukung kami dalam penulisan tesis ini.
9. Santriwati kelas lima 2018-2019 Impressive Generation dan kelas enam tahun ajaran 2019-2020 Prominent Generation yang telah memberikan waktu dan dukungan dalam penelitian dan penulisan tesis ini.
10. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan dan doa dalam penelitian dan penulisan tesis ini.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kritik serta saran demi perbaikan ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada, dan akhirnya kepada Allah Swt jualah penulis memohon rahmat dan hidayah-Nya, semoga tesis ini bermanfaat bagi agama, bangsa, dan negara. Aamiin.

*Wassalam,*

Pekanbaru, 1 Oktober 2019  
Penulis,

**Cecep Abdurrouf Hamidi**

UIN SUSKA RIAU





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	
Nota Dinas Pembimbing I	
Nota Dinas Pembimbing II	
Persetujuan Ketua Prodi	
Surat Pernyataan	
Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi.....	iv
Daftar Tabel .....	vi
Pedoman Transliterasi .....	vii
Abstrak .....	x
Abstract .....	xi
ملخص .....	xii
 <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	 <b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Definisi Istilah.....	14
C. Permasalahan .....	15
1. Identifikasi Masalah .....	15
2. Batasan Masalah .....	16
3. Rumusan Masalah .....	16
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	17
1. Tujuan Penelitian .....	17
2. Manfaat Penelitian .....	17
 <b>BAB II LANDASAN TEORETIS.....</b>	 <b>20</b>
A. Tinjauan Dasar Model Manajemen.....	20
B. Tinjauan Dasar <i>Total Quality Manajemen</i> .....	30
C. Kepuasan Pelanggan Dalam Pendidikan .....	40
D. Tinjauan Tentang Pondok Modern Darussalam Gontor .....	50
E. Kajian Penelitian Sebelumnya .....	52
F. Konsep Operasional .....	55
 <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	 <b>75</b>
A. Jenis Penelitian.....	68
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	69
C. Informan Penelitian.....	69
D. Metode Pengumpulan Data.....	70
E. Instrumen Penelitian .....	72
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	73



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

G. Pengecekan Keabsahan Data .....	83
------------------------------------	----

**BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN ..... 81**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	81
B. Penyajian Data .....	114
C. Model Manajemen Yang Berorientasi Pada Kepuasan Pelanggan .....	150
D. Reduksi Data .....	240
E. Display Data dan Pembahasan .....	255

**BAB V PENUTUP ..... 272**

A. Kesimpulan .....	272
B. Saran .....	275

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

Gambar 2.1 Konsep Operasional Model Manajemen Yang Berorientasi Pada Kepuasan Pelanggan





## PEDOMAN TRANSLITERASI

Pengambilan huruf Arab-Indonesia dalam naskah ini didasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, tanggal 22 Januari 1998, No. 158/1987 dan 0543.b/U/1987, sebagaimana yang tertera dalam buku Pedoman Transliterasi Bahasa Arab (*A Guide to Arabic Transliteration*), INIS Fellow 1992.

### A. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin
ا	Alif	A	ط	Tha	Th
ب	Ba	B	ظ	Zha	Zh
ت	Ta	T	ع	‘ain	‘
ث	Tsa	Ts	غ	Ghain	Gh
ج	Jim	J	ف	Fa	F
ح	Ha	H	ق	Qaf	Q
خ	Kha	Kh	ك	Kaf	K
د	Dal	D	ل	Lam	L
ذ	Dzal	Dz	م	Mim	M
ر	Ra	R	ن	Nun	N
ز	Zai	Z	و	Waw	W
س	Sin	S	ه	Ha	H
ش	Syin	Sy	ء	Hamzah	‘
ص	Shad	Sh	ي	Ya	Y
ض	Dhad	Dh			



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## B. Vokal, Panjang, dan Diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vocal *fathah* ditulis dengan “a”, *kasrah* dengan “i”, *dhommah* dengan “u”, sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vokal (a) panjang= Â misalnya menjadi Qâla

Vokal (i) panjang = Î misalnya قِيلَ menjadi Qîla

Vokal (u) panjang= Û misalnya menjadi D na

Khusus untuk bacaan ya’ nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan “î”, melainkan ditulis dengan “iy” agar dapat menggambarkan “ya” nisbat diakhirnya. Begitu juga dengan diftong, wawu dan ya’ setelah *fathah* ditulis dengan “aw” dan “ay”. Perhatikan contoh berikut:

Diftong (aw) = اَوْ misalnya menjadi qaulun

Diftong (ay) = اَيَّ misalnya خَيْرَ menjadi khayrun

## C. Ta’ Marbûthah (ة)

Ta’ marb thah ditranliterasikan dengan “t” jika berada di tengah kalimat, tetapi apabila Ta’ marb thah tersebut berada di akhir kalimat maka ditransliterasikan dengan menggunakan “h” misalnya menjadi *al-risala li al-mudarrisah*, atau apabila berada di tengah-tengah kalimat yang terdiridari susunan mudlaf dan mudlaf ilayh, maka ditranliterasikan dengan menggunakan “t” yang disambungkan dengan kalimat berikutnya. Misalnya menjadi *fi rahmatillâh*.

## D. Kata Sandang dan Lafdh Al-Jalâlah

Kata sandang berupa “al” ( ) ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat. Sedangkan “al” dalam lafadh jalâlah yang berada di



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tengah-tengah kalimat tang disandarkan (*idhafah*) maka dihilangkan.

Perhatikan contoh-contoh berikut:

1. Al-Imâm al-Bukhâry mengatakan...
2. Al-Bukhâry dalammuqaddimah kitabnya menjelaskan...
3. Masyâ Allâh kâna lam yasyâ lam yakun...



UIN SUSKA RIAU





## ABSTRAK

### **Cecep Abdurrouf Hamidi (2019): Model Manajemen Yang Berorientasi Pada Kepuasan Pelanggan di Pondok Modern Darusslam Gontor (Studi Kasus di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh di Rimbo Panjang, Tambang Kab.Kampar)**

Penelitian layak dikaji, karena model Manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan di Pondok Modern Darusslam Gontor Putri Kampus Tujuh memiliki kelebihan, kekurangan, tantangan serta harapan yang besar bagi pengelola pendidikan dalam rangka peningkatan mutu.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui model manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, dinamika manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, faktor-faktor yang menunjang manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, faktor-faktor yang menghambat manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan di Pondok Modern Darusslam Gontor Putri Kampus Tujuh.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan berfokus pada model Manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan di Pondok Modern Darusslam Gontor Putri Kampus Tujuh. Metode pengumpulan data yang digunakan berupa dokumentasi, wawancara, dan observasi untuk mengetahui bagaimana model Manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan di Pondok Modern Darusslam Gontor Putri Kampus Tujuh. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan teknik analisis kualitatif yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan Model Manajemen Yang Berorientasi Pada Kepuasan Pelanggan di Pondok Modern Darusslam Gontor Putri Kampus Tujuh adalah model manajemen pendidikan dengan totalitas kehidupan 24 jam yang mana Pondok Modern Darusslam Gontor Putri Kampus Tujuh telah mampu memenuhi kepuasan pelanggan yang terdiri dari delapan faktor kepuasan pelanggan, diantara faktor tersebut adalah 1) Faktor kualitas lulusan, 2) Faktor kualitas pelayanan, 3) Faktor emosional, 4) Faktor harga atau biaya, 5) Faktor kemudahan, 6) Faktor pengalaman pribadi, 7) Faktor rekomendasi orang lain, dan 8) Faktor iklan. Dengan faktor-faktor yang mendukung, dan faktor-faktor yang menghambat dalam pelaksanaan model manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh.

Kata kunci : Pondok Modern Darusslam Gontor, Model Manajemen Yang Berorientasi Pada Kepuasan Pelanggan.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRACT

**Cecep Abdurrouf Hamidi (2019): Management Model Which Oriented to Customer Satisfaction at Pondok Modern Darusslam Gontor (Case Study in Pondok Modern Darusslam Gontor Putri Seven Campus in Rimbo Panjang, Tambang, Kab. Kampar)**

This research is worthy of review because the management model which oriented to customer satisfaction (Total Quality Management) in Pondok Modern Darusslam Gontor Putri Seven Campus has advantages, dis, challenges, and great expectations for managers of education in order to improve a quality.

The purpose of this research is to know the management model which oriented to customer satisfaction, management dynamic which oriented to customer satisfaction, the supporting factors of management model which oriented to customer satisfaction, and the inhibitting factors of management model which oriented to customer satisfaction in Pondok Modern Darusslam Gontor Putri Seven Campus.

This was a descriptive study employing the qualitative approach which focus at management model which oriented to customer satisfaction in Pondok Modern Darusslam Gontor Putri Seven Campus. The data were collected through documentation, interviews, and observations. They were qualitatively analyzed by means of the qualitative analysis collecting data, consisting of data reduction, displaying data, and verification.

Based on the results of research that has been carried out Management Model Oriented to Customer Satisfaction at Gontor Putri Campus Seven Modern Mosque is an educational management model with a totality of 24-hour life in which Pondok Modern Darusslam Gontor Putri Campus Seven has been able to meet customer satisfaction which is composed of eight satisfaction factors customers, among these factors are 1) Graduates quality factors, 2) Service quality factors, 3) Emotional factors, 4) Price or cost factors, 5) Ease factors, 6) Personal experience factors, 7) Other people's recommendation factors, and 8 ) Advertising factor. With factors that support, and factors that inhibit the implementation of management models oriented to customer satisfaction at Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Campus Seven.

**Keyword:** Pondok Modern Darusslam Gontor, Management Model Which Oriented to Customer Satisfaction



## الملخص

تشيتشيف عبد الروف حمدي (2019): نموذج الإدارة الموجه لرضا العملاء مؤسساً على إدارة الجودة الكلية في معهد العصري دار السلام كونتور (في معهد العصري دار السلام كونتور للبنات الحرم السابع)

هذا البحث مهم للفحص لأن إدارة الجودة الكلية في معهد العصري دار السلام كونتور (في معهد العصري دار السلام كونتور للبنات الحرم السابع له المزايا والنقائص والتهادي والرجاء الكبيرة في إدارة وبديير التربية لارتفاع جودة التربية.

الأهداف من هذا البحث لمعرفة نموذج الإدارة الموجه لرضا العملاء مؤسساً على إدارة الجودة، و حركاتها، وعوامل الدائمة على ارتفاعها، وعوامل التثبيط على انحطاطها الواقعة في معهد العصري دار السلام كونتور للبنات الحرم السابع.

هذا البحث من نوع دراسة تحليلية على منهج البحث الوصفي الشامل الذي يركز في نموذج الإدارة الموجه لرضا العملاء مؤسساً على إدارة الجودة في معهد العصري دار السلام كونتور للبنات الحرم السابع. جمع الباحث البيانات من أنواع المصادر، والمقابلة، والملاحظة لمعرفة الكيفية إدارة الجودة في معهد العصري دار السلام كونتور للبنات الحرم السابع. وطريقة التحليل بجمع البيانات، وتحديدتها، ثم العرض وبعد ذلك أخذ الاستنباط.

استناداً إلى نتائج البحث الذي تم إجراؤه على نموذج الإدارة الموجه نحو رضا العملاء في الحرم الجامعي لجونتر بوتري، يعد الحرم الجامعي الحديث من طراز كونتيننتال نموذجاً تعليمياً إدارياً على مدار 24 ساعة تمكنت من معهد العصري دار السلام كونتور للبنات الحرم السابع، تحقيقه لرضا العملاء الذي يتكون من ثمانية عوامل رضا العملاء، من بين هذه العوامل هي (1) عوامل الجودة الخريجين، (2) عوامل جودة الخدمة، (3) العوامل العاطفية، (4) عوامل السعر أو التكلفة، (5) عوامل سهولة، (6) عوامل الخبرة الشخصية، (7) عوامل توصية الآخرين، و (8) عامل الإعلان. مع العوامل التي تدعم،

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



والعوامل التي تحول دون تنفيذ نماذج الإدارة الموجهة لرضا العملاء في معهد العصري دار السلام كونتور  
(في معهد العصري دار السلام كونتور للبنات الحرم السابع).

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

## **A. Latar Belakang Masalah**

Pendidikan merupakan pondasi penting dalam membangun kepribadian dan peradaban kemanusiaan. juga sering dikatakan bahwa pendidikan sebagai seni pembentuk masa depan. Ini tidak hanya terkait dengan manusia seperti apa yang diharapkan di masa depan, tetapi juga dengan proses seperti apa yang akan diberlakukan di masa yang akan datang. Baik dalam konteks peserta didik maupun proses, pendidikan perlu memperhatikan realitas sekarang untuk menyusun format langkah-langkah akan diberlakukan, guna mencapai tujuan pendidikan dan memperbaiki mutu pendidikan.

Berkaitan dengan mutu pendidikan memang sulit untuk menentukan karakteristik atau ukuran yang digunakan, namun ada beberapa indikator yang dapat digunakan sebagai rambu-rambu. Indikator-indikator tersebut antara lain kualitas guru, alat bantu, fasilitas, biaya dan sebagainya. Beberapa variable itu biasanya tergabung dalam sumber-sumber pendidikan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya. Meskipun sumber-sumber pendidikan itu tersedia, belum tentu tujuan pendidikan dapat tercapai dengan baik tanpa disertai dengan manajemen atau pengelolaan pendidikan yang baik pula.

Tanpa disertai dengan manajemen dan pengolaan yang baik, maka dunia pendidikan akan berat ketika dihadapkan dengan tantangan, yaitu

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perkembangan arus globalisasi yang sangat pesat, terlebih dewasa ini, melihat fenomena kehidupan dengan kemajuan ilmu dan teknologi yang telah mampu menciptakan kebudayaan global, sebab apa yang dapat diperbuat suatu negara dengan cepat dapat dilakukan di negara lain. Setiap bangsa dapat saling bertukar ilmu pengetahuan dan teknologi. Fenomena ini tentu saja dapat berakibat pada terbentuknya suatu peradaban<sup>1</sup> yang sama diseluruh belahan dunia. Dengan demikian peradaban setiap negara dengan negara yang lainnya akan terbentuk kesamaan karena terjadi pembentukan pola hidup masyarakat terhadap ilmu pengetahuan, disebabkan adanya pengaruh peradaban suatu negara terhadap negara lain.

Untuk menghadapi arus globalisasi yang semakin berkembang, tentunya yang sangat berperan dan mempunyai tanggungjawab besar adalah lembaga pendidikan. Karena kadang tuduhan sering diarahkan kepada dunia pendidikan sebagai penyebabnya yang harus bertanggung jawab. Dunia pendidikan benar-benar tercoreng dan tampak tidak berdaya untuk mengatasi krisis tersebut. Hal ini bias dimengerti, karena pendidikan berada pada barisan terdepan dalam menyiapkan sumberdaya manusia yang berkualitas, dan secara moral memang harus berbuat demikian. Dari pada itu sekolah sebagai sebuah lembaga pendidikan diharapkan tidak hanya sebagai tempat untuk

---

<sup>1</sup> Peradaban adalah suatu puncak atau titik akhir dari pandangan hidup suatu masyarakat, yang terbentuk dari sebuah totalitas spiritual intelektual, dan sikap artistik yang dibentuk masyarakat, termasuk tradisi, kebiasaan, adat, moral, hukum, dan hubungan sosial. Dedi Supriadi, *Sejarah peradaban Islam*, (Bandung: Pustaka Setia, 2008), h. 14-15. Adapun terwujudnya suatu peradaban, menurut Ibnu Khaldun adalah berkembangnya ilmu pengetahuan seperti fisika, kimia, geometri, aritmetik, astronomi, optic, kedokteran, dan lain-lain. Bahkan maju atau mundurnya suatu peradaban berkaitan dengan maju mundurnya ilmu pengetahuan. Hamid Fahmi Zarkasyi, *Membangun Peradaban dengan Ilmu*, (Depok: Kalam Ilmu Indonesia, 2010), h. 141.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memperoleh ilmu pengetahuan saja tetapi juga diharapkan dapat memberi bekal yang cukup dalam membentuk kepribadian yang tangguh dengan kecerdasan akal yang diikuti dengan kecerdasan moral<sup>2</sup> dalam menghadapi era globalisasi.

Melalui pendidikan, diharapkan akan lahir individu-individu yang baik, bermoral dan berkualitas, sehingga bermanfaat bagi dirinya, keluarga dan masyarakat, negaranya dan umat manusia secara keseluruhan. Disamping itu, pendidikan juga diharapkan tidak hanya melahirkan *output* yang berintelektual tinggi, namun juga mempunyai kecakapan dan emosional yang matang, dengan dilandasi ketakwaan dan keimanan kepada Tuhan Yang Maha Esa, sehingga pada akhirnya mampu melahirkan anak yang mandiri dalam menghadapi zamanya dan menjadikan dirinya mampu bersaing dalam kehidupan.

Salah satu dari lembaga pendidikan adalah pondok pesantren. Pondok pesantren adalah salah satu institusi pendidikan tertua di Indonesia, dengan sistem pendidikan yang tradisional, juga mempertahankan sistem, materi, metode dan evaluasi dalam pendidikan nya yang tradisional dengan tetap memegang landasan ajaran dan nilai-nilai keislaman,<sup>3</sup> dan mengamalkannya sebagai pedoman hidup kesharian atau disebut *tafaqquh fiddin*, dengan

<sup>2</sup> Abuddin Nata, *Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: Kencana Perdana Media Group, 2010), cet ke-4, h. 222.

<sup>3</sup> Mukhlis Sholihin, *Modernisasi Pendidikan Pesantren*, Tadris, Jurnal Pendidikan Islam, STAIN Pamekasan, ISSN 1709-672X/eISSN 2442-5494 Vol. 6, No. 1, Juni 2011, h. 28-46.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menekankan pentingnya moral dalam hidup bermasyarakat.<sup>4</sup> Pesantren sebagai lembaga pendidikan islam mulai dikenal setelah masuknya islam ke Indonesia pada abad ketujuh., akan tetapi keberadaan dan perkembangannya baru populer sekitar abad keempat belas,<sup>5</sup> yang lembaga pendidikan dengan tipe pesantren telah berdiri di tanah nusantara sebelum datangnya Belanda.<sup>6</sup>

Pada awal kelahirannya, sejarah pondok pesantren merupakan bagian pesantren tumbuh, berkembang, dan tersebar di berbagai pedesaan. Keberadaan pesantren sebagai lembaga keislaman yang sangat kental dengan karakteristik Indonesia ini memiliki nilai-nilai strategis dalam pengembangan masyarakat Indonesia. Inilah yang mendasari pemahaman bahwa pesantren memiliki basis kultur yang kuat sebab dimulai keberpengaruhannya dari suara dan hasrat masyarakat muslim akar rumput pedesaan. Oleh karenanya secara substansial, pesantren merupakan institusi keagamaan yang tidak mungkin lepas dari masyarakat. Dalam kontek ini pendidikan pesantren pada dasarnya merupakan pendidikan yang sarat dengan nuansa transformasi sosial.<sup>7</sup> Kegiatan pesantren merupakan benih potensial yang menjadikan salah satu alternatif dalam upaya pengembangan dan pemberdayaan masyarakat Indonesia.<sup>8</sup>

<sup>4</sup> Fitroh Hayati, *Pesantren Sebagai Alternatif Model Lembaga Pendidikan Kader Bangsa*, Jurnal Mimbar UNISBA Bandung, ISSN: 0215-8175/eISSN: 2303-2499 Vol. XXVII, No. 2, Desember 2011, h 158.

<sup>5</sup> Zamakhsyari Dhofier, *Tredisi Pesantren Studi Tentang Pandangan Hidup Kiyai*, (Jakarta: LP3ES, 2011), h. 34.

<sup>6</sup> Endang Turmudi dan Riza Sihbudi, *Islam dan Radikalisme di Indonesia*, (Jakarta: LIPI Press, 2005), h. 131. Dalam M. Thoriq Nurmadiansyah, *Manajemen Pendidikan Pesantren: Suatu Upaya Memajukan Tradisi*, Jurnal MD Membangun Profesionalisme Keilmuan, ISSN: 4978-807X/eISSN: 2615-0727, Edisi Januari-Juni 2016, h. 96.

<sup>7</sup> *Ibid*, h. 97.

<sup>8</sup> *Ibid*, h. 97.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pondok pesantren juga terkenal dengan kebudayaannya yang khas, baik dari pola hidup yang bersahaja dan asketik, hingga tradisi pendidikan yang berkarakter. Tradisi pesantren ini selalu dijaga dengan hati-hati, bahkan dari awal berdirinya sampai hari ini. Seiring perputaran zaman, sistem yang dulu masih menjadi sebuah yang kontemporer, sekarang telah menjelma menjadi sesuatu yang konvensional, dari yang paling modern menjadi tradisonal dan ortodoks.<sup>9</sup>

Perkembangan dan perubahan yang dilakukan pondok pesantren, sebagai bentuk konstalasi dengan dunia modern serta adaptasinya, menunjukkan kehidupan pondok pesantren tidak lagi dianggap statis dan mandeg. dinamika kehidupan pondok pesantren telah terbukti dengan keterlibatan dan partisipasi aktif memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam banyak aspek kehidupan yang senantiasa menyertainya. diantaranya, ikut serta dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa melalui lembaga pendidikan pesantren. karena pesantren merupakan lembaga pendidikan yang memiliki akar budaya yang kuat di masyarakat.<sup>10</sup>

Lebih lanjut, dalam iklim kompetitif seperti sekarang ini, sulit bagi pesantren untuk hidup dengan baik jika tidak memiliki kemampuan untuk mengubah diri dengan cepat dan mampu berkembang seiring dengan berbagai

<sup>9</sup> Kalau mencermati “Tri Dharma Pesantren”: (1) Keimanan dan ketakwaan kepada Allah SWT., (2) Pengembangan keilmuan yang bermanfaat, dan (3) Pengabdian terhadap agama, masyarakat dan negara. Maka kita dapat melihat bahwa pesantren sesungguhnya bukanlah institusi yang fokus pada pendidikan agama saja. Pendidikan sains-teknologi seperti terlihat pada poin kedua di atas sangat mungkin untuk dikembangkan di pesantren, sehingga alumni pesantren bisa berkompetisi dalam dunia global yang sangat ketat. lihat di Syaifullah Yusuf, “Melahirkan Ilmuwan-Ulama: Tanggungjawab Ganda Pesantren di Era Kesejagatan”, pengantar dalam Babun Suharto, *Dari Pesantren untuk Umat*, (Surabaya: IMTIYAZ, 2011), h. xi.

<sup>10</sup> Sa'id Aqiel Siraj, *Pesantren Masa Depan*, (Bandung: Pustaka Hidayah, 1999), h. 181.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tuntutan stakeholder. kondisi ini berlaku hampir pada keseluruhan pesantren yang bersifat profit dan nonprofit. pesantren sebagai lembaga pendidikan yang termasuk lembaga nonprofit juga tidak terlepas dari fenomena ini, itulah sebabnya dalam banyak hal pesantren harus mengetahui berbagai harapan dan kebutuhan stakeholder.

Tidak perlu disangkal, ketika banyak kalangan memandang lemah bahkan mengklaim problematika internal pondok pesantren terletak pada manajemen. terlepas dari keberhasilannya selama ini, pondok pesantren diakui, mampu mendidik para santrinya menjadi manusia yang shalih, menjadi mubaligh, serta para cendekiawan yang kemudian menjadi pemimpin di tengah-tengah masyarakat, baik formal maupun informal yang kini tersebar di seluruh pelosok nusantara ini.<sup>11</sup>

Secara umum pengelolaan manajemen di pesantren kurang diperhatikan secara serius, karena pesantren sebagai lembaga tradisional,<sup>12</sup> dengan wataknya yang bebas, sehingga pola pembinaannya hanya tergantung pada kehendak dan kecenderungan pimpinan saja. padahal sesungguhnya potensi-potensi yang ada dapat diandalkan untuk membantu penyelenggaraan pondok pesantren tersebut. Maka sebagai lembaga pendidikan, pondok pesantren diharapkan tidak hanya memainkan fungsi-fungsi tradisionalnya, yakni *pertama*, hanya sebagai transmisi dan transfer ilmu-ilmu islam, *kedua*,

<sup>11</sup> Mahpuddin, Noor, *Potret Dunia Pesantren*, (Bandung: Humaniora, 2006), h. 112.

<sup>12</sup> Pengertian tradisional dalam definisi ini bukan berarti kolot dan ketinggalan zaman, tetapi menunjuk pada pengertian bahwa lembaga ini hidup ratusan tahun yang lalu. Pesantren menjadi bagian dari sistem sebagian besar umat Islam Indonesia. Bahkan telah mengalami perubahan dari waktu ke waktu sesuai dengan perjalanan hidup umat islam. Muljono Damopoli, *Pesantren Modern IMMIM Pencetak Muslim Modern*, (Jakarta: Rajawali Press, 2011), h. 58.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemelihara tradisi Islam dan *ketiga*, reproduksi ulama, tetapi juga sebagai salah satu pusat penting bagi masyarakat secara keseluruhan.<sup>13</sup>

Permasalahan pada pemimpin setiap lembaga pendidikan bukan hal yang baru, hal yang sama juga dirasakan oleh madrasah dan pesantren. Pemimpin yang menggunakan tipologi lama cenderung tidak mengalami kemajuan. Bahkan lebih condong pada penurunan tingkat kepuasan pelanggan, karena pemimpin lembaga adalah pemegang kekuasaan tertinggi, dan sebagai orang yang mengambil setiap kebijakan baik sekolah, madrasah, maupun pesantren. Hal ini banyak dialami oleh lembaga pendidikan Islam. Lembaga pendidikan Islam notabennya cenderung menurun dari pada lembaga pendidikan umum, baik itu madrasah maupun pesantren. Pesantren sebagai lembaga pendidikan islam tertua di Indonesia cenderung meredup keeksistensiannya, karena kebanyakan dari lembaga pendidikan pesantren masih menggunakan tipologi pemimpin yang lama, dan enggan mendapat masukan dari luar pesantren itu sendiri.

Dalam teori Stoner dan Freeman dalam Husaini disebutkan bahwa seorang pemimpin atau manajer di dalam memanaj suatu lembaga pendidikan harus mempunyai tiga peranan peranan penting, diantara peranan tersebut yaitu sebagai interpersonal, informasional dan pengambil keputusan. *Pertama* peran *interpersonal* meliputi kepala sekolah/madrasah sebagai: 1) *Figurehead* (kepala sekolah/madrasah sebagai lambang atau simbol), 2) *Leader* (pemimpin), dan 3) *liaison* (penghubung). *Kedua* peran *informasional*

<sup>13</sup> Mardiyah, *Kepemimpinan Kiai dalam Memelihara Budaya Organisasi*, (Malang: Aditya Media Publishing, 2012), h. 15.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meliputi: 1) *Monitor* (kepala sekolah/madrasah mampu mencari informasi di dalam dan diluar sekolah), 2) *Disseminator* (kepala sekolah/madrasah yang mendistribusikan informasi-informasi penting kepada pendidik dan tenaga kependidikan, orang tua peserta didik, dll), 3) *Spoken person* (kepala sekolah/madrasah mampu menjadi seorang diplomat yang mampu berbicara secara diplomasi dan mampu membuat pendengarnya terpesona dan siap melaksanakan yang dibicarakannya). *Ketiga* peran *decisional* meliputi: 1) *Enterpreneur* (kepala sekolah/madrasah yang kreatif dan inovatif yang mampu mengembangkan dan menciptakan produk/jasa pendidikan, memasarkan sekolah/madrasah agar banyak diminati oleh masyarakat, mampu memanfaatkan dan menciptakan peluang, dan berani mengambil resiko), 2) *Distrubance hander* (kepala sekolah/madrasah mampu mengantisipasi dan menanggulangi kesulitan-kesulitan), 3) *Resources allocator* (kepala sekolah/madrasah mampu mengalokasikan sumber daya organisasi), dan 4) *Negotiator* (kepala sekolah/madrasah mampu bernegosiasi dengan pihak-pihak lain).<sup>14</sup>

Walaupun dengan demikian, masih banyak pesantren yang tetap eksis dan berhasil mengelola pendidikan dengan baik. Bahkan kualitasnya pun tetap diakui baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Dari beberapa banyak pesantren yang masih eksis dan turut berperan dalam dunia pendidikan Islam di Indonesia adalah Pondok Modern Darusslam Gontor. Pondok Modern Darussalam Gontor merupakan pondok pesantren yang melakukan

<sup>14</sup> Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan Edisi 4*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara), 2014, h. 23-27.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

modernisasi dalam bidang pengajarannya, yang membedakan sistem pengajarannya dengan lembaga pendidikan lainnya.<sup>15</sup> Modernisasi pendidikan pesantren yang dilakukan oleh Pondok Modern Darussalam Gontor mendapat respon positif dari masyarakat dan pemerintah. Meskipun menyandang sebutan modern, Pondok Modern Darussalam Gontor tetap konsisten memegang tujuan pendidikan Islam, yaitu membentuk pribadi muslim yang bertakwa kepada Allah dan mampu mengajarkan Islam kepada Muslim lainnya. Hal ini dapat dilihat dari para alumninya yang berhasil mendirikan pesantren-pesantren *ala* Gontor di seluruh pelosok Nusantara. Saat ini telah hadir 330 an pesantren alumni Pondok Modern Darussalam Gontor, selain itu, pengakuan pemerintah, dalam hal ini menandakan bahwa pesantren model Gontor mendapat respon positif di tengah-tengah masyarakat.

Selain pengadopsian model, sistem, dan metodologi pendidikan yang dilakukan oleh pesantren alumni, sistem pendidikan model Gontor dalam kadar tertentu juga banyak mewarnai pesantren-pesantren tradisional di Indonesia, baik dari segi sistem, kurikulum maupun pola pengajaran. Di samping itu, kecenderungan akhir-akhir ini juga menunjukkan banyak madrasah, bahkan sekolah umum, yang menerapkan konsep boarding school *ala* pesantren.<sup>16</sup>

Pondok Modern Darussalam Gontor didirikan tepatnya pada tanggal 20 september 1926 oleh tiga bersaudara, yakni K.H. Ahmad Sahal, K.H.

<sup>15</sup> Panitia Peringatan 90 Tahun Pondok Modern Darussalam Gontor, *Jejak Sejarah Pondok Modern Darussalam Gontor*, (Ponorogo: Darussalam Press, 2016), h. 20.

<sup>16</sup> Abdullah Syukri Zarkasyi, *Gontor dan Pembaharuan Pendidikan Pesantren*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2005), h. 196-198.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Zainuddin Fanani, dan K.H. Imam Zarkasyi pelopor pembaharuan pendidikan Islam yang langsung diimplementasikan pada sistem pendidikan di Pondok Modern Darusslam Gontor.<sup>17</sup> *The founding father* yang lebih dikenal dengan sebutan "Trimurti". Dengan Jiwa pendidikan yang dijadikan sebagai landasan ialah: keikhlasan, kesederhanaan, berdikari, ukhuwah diniyah dan kebebasan.<sup>18</sup> Tidak hanya jiwa tetapi juga falsafah hidup serta nilai-nilai perjuangan yang memberikan energi dan eksistensi pesantren khususnya Pondok Modern Darussalam Gontor dan tidak terdapat di lembaga pendidikan lain selain di pesantren.<sup>19</sup>

Pondok Modern Darussalam Gontor harus tetap *eksist* dan *survive*, serta tetap mampu memainkan peran yang dikendaki untuk melahirkan sumber daya manusia unggul yang dapat mengantisipasi perubahan yang serba cepat sekaligus dapat meningkatkan kualitas dan kontribusinya, sehingga menjadi institusi yang tidak lagi eksklusif yang *immune* terhadap perubahan, tapi selalu kompetibel dan relevan dengan perkembangan yang ada, dengan tetap mempertahankan jiwa, falsafah hidupnya dan juga nilai-nilai kepesantrenan.<sup>20</sup> Kesenambungan dari proses pendidikan berbasis komunitas dan kebudayaan miliu yang kondusif, juga kehadiran *central figure* yang menjadi panutan serta *uswah* dalam miliu kehidupan dan dunia

<sup>17</sup> Alhamuddin, *Pendidikan Islam Modern ala Trimurti Pondok Modern Darusslam Gontor*, dalam Jurnal At-Ta'dib UNIDA Gontor Ponorogo, ISSN: 0216-9142/eISSN: 2303-2499, Vol. 3 No. 2 Sya'ban 1428, h. 204.

<sup>18</sup> Marwan Saridjo, dkk, *Sejarah Pondok Pesantren di Indonesia*, (Jakarta: Dharma Bakti, 1982), h. 87. Lihat Abdullah Syukri Zarkasyi, *Manajemen Pesantren Pengalaman Pondok Modern Gontor*, (Ponorogo: Trimurti Press, 2005), cet ke-2, h. 135.

<sup>19</sup> Hasyim Muzadi, disampaikan dalam Seminar Nasional Pendidikan Kualimin Gontor, 1 September 2016.

<sup>20</sup> Abdullah Syukri Zarkasyi, *Manajemen Pesantren: Pengalam Pondok Modern Gontor*, (Ponorogo: Trimurti Press, 2005), Cet Ke-2, h. 34.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pendidikan, seperti keberadaan kiai di pesantren tidak mampu dihadirkan dalam sistem pendidikan Nasional.

Dengan pengelolaan pendidikan di Pondok Modern Darussalam Gontor tetap berpusat di Ponorogo sebagai pondok induk, hingga sekarang sudah berdiri satu perguruan tinggi, tiga belas cabang pondok putra dan tujuh cabang pondok putri, yang di pimpin oleh tiga orang kiai, yaitu Dr. K.H. Abdullah Syukri Zarkasyi, M.A, K.H. Hasan Abdullah Sahal, dan K.H. Syamsul Hadi Abdan. Salah satu cabangnya adalah Pondok Modern Darusslam Gontor Putri Kampus Tujuh, yang dipimpin oleh seorang wakil pengasuh sebagai pengendali program internal dan program-program ekstra pondok yang saling menunjang satu sama lain. Namun, yang lebih penting dari itu semua, seorang pimpinan bisa bertindak sebagai penentu arah yang hendak ditempuh yang merupakan bentuk konsistensi untuk mewujudkan visi dan misi yang telah disepakati bersama, sebagaimana yang tertuang dalam AD/ART Badan Wakaf yang merupakan kesepakatan bersama.<sup>21</sup>

Dalam istilah lain, Pimpinan Pondok adalah kiai yang mengatur, memanaj, mengendalikan, menggerakkan dan menggiatkan keseluruhan totalitas kehidupan pondok, baik ke luar atau ke dalam. Sebab nilai yang ditimbulkan oleh kegiatan-kegiatan para santri, guru, dan segenap warga pondok yang didasari oleh jiwa dan falsafah hidup pondok itulah yang

---

<sup>21</sup> *Ibid.*, h. 198.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mendidik. Bukan hanya pelajaran di kelas dan ceramah-ceramah saja, melainkan seluruh totalitas kehidupan itulah yang mendidik.<sup>22</sup>

Untuk memaksimalkan semua aspek tersebut, manajemen memainkan peran sangat penting dalam suatu organisasi dalam pencapaian visi, misi dan tujuan yang telah ditetapkan yang dapat dicapai secara efektif, efisien, dan optimal.<sup>23</sup> Dengan pengelolaan manajemen yang baik, pelaksana pendidikan dapat berjalan dan mendapatkan hasil yang baik.

Tidak hanya sekedar menjalankan proses pendidikan yang sudah baik, bahkan harus mampu mencapai kepuasan pelanggan dalam rangka memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggan saat ini dan masa yang akan datang. Di dalam pengelolaan manajemen yang fokus pada pencapaian kepuasan terhadap pelanggan adalah perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap peserta didik, orang tua, dan lembaga terkait sebagai pelanggan dari luar. Dengan menghasilkan kualitas yang baik, dapat meningkatkan tingkat kepercayaan juga memberikan kepuasan lebih dari pada apa yang diminta dan diinginkan oleh konsumen terhadap pelayanan pendidikan. Salah satu konsep manajemen tersebut dengan cara menerapkan konsep kepuasan pelanggan.<sup>24</sup>

*Total Quality Management* atau manajemen mutu terpadu merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas

<sup>22</sup> *Ibid.*

<sup>23</sup> Abdullah Syukri Zarkasyi, (Ponorogo, 2005), *Op. Cit*, h. 123.

<sup>24</sup> Suharyo, *Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Sistem Pendidikan, Permasalahan dan Pemecahannya*, Didaktika Islamika, ISSN: 1411-612X, Vol 5, No. 1, Februari 2015, h. 99.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dalam rangka mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan terhadap pelanggan. *Total Quality Managenent* memiliki sistem manajemen yang mampu mengangkat kualitas sebagai strategi usaha yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan cara melibatkan seluruh anggota organisasi atau institusi.<sup>25</sup>

Karena pendidikan yang berkualitas tidak hanya dilihat dari mutu lulusannya saja, melainkan dapat dilihat dari bagaimana lembaga pendidikan tersebut mampu memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan standar mutu yang berlaku.<sup>26</sup>

Pondok modern Darusslam Gontor yang mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan dan memberikan kepuasan terhadap pelanggan dengan pendidikan yang diberikan, bahkan lebih dari yang diharapkan, dengan tingkat kepercayaan dan minat masyarakat yang semakin tinggi untuk menyekolahkan anak-anak di lembaga pendidikan ini, dan di samping itu mampu memaksimumkan daya saing melalui perbaikan-perbaikan juga pengelolaan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang di aplikasikan dalam pelaksanaan manajemennya. Oleh karena dasar itulah menjadi hal yang menarik menurut peneliti untuk melakukan penelitiannya untuk mengungkap bagaimana pelaksanaan model manajemen yang orientasinya terhadap kepuasan pelanggan di Pondok Modern Darussalam Gontor. Adapun judul penelitian yang penulis maksudkan adalah *Model Manajemen Yang Berorientasi Pada Kepuasan Pelanggan di Pondok*

<sup>25</sup> *Ibid.*

<sup>26</sup> *Ibid.*, h. 104.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*Modern Darusslam Gontor (Studi Kasus di Pondok Modern Darusslam Gontor Putri Kampus Tujuh Rimbo Panjang, Tambang Kab. Kampar).*

## B. Definisi Istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman dalam pemaknaan istilah yang akan dibahas oleh peneliti, perlu kiranya kesamaan persepsi mengenai pengertian istilah yang menjadi *keyword* dalam penulisan penelitian ini:

### 1. Model

Makna dari model adalah suatu objek atau konsep yang digunakan untuk mempresentasikan suatu hal, atau sesuatu yang nyata dan dikonversi untuk sebuah bentuk yang lebih konprehensif.<sup>27</sup>

### 2. Manajemen

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan.<sup>28</sup>

### 3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan<sup>29</sup>

<sup>27</sup> Anissatul Mufarokah, Strategi dan Model-Model Pembelajaran, (Tulungagung: STAIN Tulungagung Press: 2013), h. 66.

<sup>28</sup> Melayu SP. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 9.

<sup>29</sup> Hendra Wijaya, *Peran Siswa Terhadap Pelayanan Jasa Pendidikan Pada Lembaga Pendidikan El Rahma Palembang*, *Jenius Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia*

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### **4. Pondok Modern Darusslam Gontor Putri Kampus Tujuh**

Pondok Modern Darusslam Gontor Putri Kampus Tujuh adalah salah satu pondok cabang putri kampus ketujuh Pondok Modern Darusslam Gontor yang berpusat di Kabupaten Ponorogo, yang terletak di Desa Rimbo Panjang Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar, yang berdiri dan memulai aktifitas belajar mengajarnya pada tanggal 20 juli 2014.

#### **C. Permasalahan**

Adapun permasalahan pada penelitian ini sebagai berikut:

##### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka identifikasi masalah pada penelitian ini, sebagai berikut:

- a. Model manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh.
- b. Dinamika model manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh.
- c. Manajemen Organisasi di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Faktor-faktor yang menunjang model manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh.
- e. Faktor-faktor yang menghambat model manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh.

**2. Batasan Masalah**

Dikarnakan banyaknya permasalahan yang terjadi pada penelitian ini, maka penulis membatasinya dengan Model Manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan di Pondok Modern Darussalam Gontor (studi kasus di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh di Rimbo Panjang, Tambang, Kab. Kampar).

**3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana model manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
- b. Faktor-faktor apa yang menunjang model manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Faktor-faktor apa yang menghambat model manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?

## **D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, memahami dan mendeskripsikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Model manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh.
- b. Faktor-faktor yang menunjang manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh.
- c. Faktor-faktor yang menghambat manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh.

### **2. Manfaat Penelitian**

Dengan diketahuinya deskripsi yang jelas tentang Penelitian tesis ini, penulis harapan memberikan nilai manfaat praktis, terhadap:

- a. Santri, diharapkan menjadi tolak ukur dan motivasi belajar, dan meningkatkan kualitas diri untuk lebih berprestasi dan berkualitas.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Guru, diharapkan menjadi daya dorong para guru untuk lebih meningkatkan kualitas pendidikan dan pembelajaran dengan manajemen yang baik dan berkualitas.
- c. Tata Usaha, bisa dijadikan sebagai bahan dan wahana refresentatif dalam mengelola dan menerapkan tentang mekanisme model manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh.
- d. Pengasuh Pondok atau pimpinan pesantren dan kepala sekolah dalam membuat, mengambil dan memberikan kebijakan-kebijakan dalam memenaj jalanya proses pendidikan, sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan.
- e. Yayasan, sebagai bahan acuan dalam menggerakkan dan menyelaraskan pendidikan yang berbasis keagamaan berdasarkan model manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh.
- f. Peneliti yang lain, diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan informasi dan pengetahuan sebagai rujukan mengenai model manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan di Pondok Modern Darusslam Gontor Putri Kampus Tujuh.
- g. Masyarakat, diharapkan dapat menjadi wawasan dan ilmu pengetahuan, dan mendukung terciptanya lingkungan yang kondusif dalam dunia pendidikan yang berbasis keagamaan.

- h. Peneliti sendiri, diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan menambah wawasan penulis tentang model manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan di Pondok Modern Darusslam Gontor Putri Kampus Tujuh.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.







**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### LANDASAN TEORETIS

#### A. Tinjauan Dasar Model Manajemen

##### 1. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Istilah *manajemen* telah diartikan oleh berbagai pihak dengan perspektif yang berbeda, misalnya pengelolaan, pembinaan, pengurusan, ketatalaksanaan, kepemimpinan, pemimpin, ketatapengurusan, administrasi, dan sebagainya.<sup>30</sup>

Manajemen dalam arti luas, menunjuk pada rangkaian kegiatan, dari perencanaan yang akan dilaksanakan kegiatan sampai penilaiannya. Manajemen dalam arti sempit, terbatas pada inti kegiatan nyata, mengatur atau mengelola kelancaran kegiatannya, mengatur kecekatan personil yang melaksanakan, pengatur sarana pendukung, pengatur dana, dan lain-lain, tetapi masih terkait dengan kegiatan nyata yang sedang berlangsung.<sup>31</sup>

Berdasarkan pemahaman definisi di atas, manajemen merupakan suatu kegiatan yang berupa proses pengelolaan usaha kerjasama sekelompok manusia yang tergabung dalam organisasi pendidikan, untuk

<sup>30</sup> Imron Fauzi, *Manajemen Pendidikan Ala Rasulullah*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), h. 35

<sup>31</sup> Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: FIP UNY, 2009), cet 5, h. 2.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan sebelumnya, agar efektif dan efisien.<sup>32</sup>

Adapun beberapa pendapat mengenai definisi manajemen, George Terry membarikan definisi seperti yang dikutip oleh Hadra Nawawi dalam bukunya manajemen strategik bahwa manajemen adalah pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya dengan bantuan orang lain. Sedangkan Hasibuan, mengatakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>33</sup>

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan, bahwa manajemen adalah serangkaian kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, memotivasi, mengendalikan, dan mengembangkan segala upaya di dalam mengatur dan mendayagunakan sumber daya manusia, sarana dan prasarana untuk mencapai tujuan organisasi. Agar bisa tercapai hasil yang optimal, maka segala sesuatu perlu adanya manajemen.

Sistem manajerial, adalah alat yang mempertalikan subsistem-subsistem primer dalam organisasi, yang terdiri atas lingkungan supra sistem, teknologi, dan sistem psikosial. Lingkungan supra sistem menyediakan keadaan atau suasana dimana organisasi berfungsi. Teknologi secara langsung dihubungkan dengan struktur organisasi. Psikosial menyediakan

<sup>32</sup> *Ibid.*, h. 3.

<sup>33</sup> Imron Fauzi, *Op. Cit*, h. 36.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

internal atmosphere bagi operasi-operasi harian. Jadi peranan utama sistem anajerial adalah mengintegrasikan kegiatan-kegiatan ke arah pencapaian tujuan-tujuan organisasi.

## 2. Ruang Lingkup Manajemen

Dalam membicarakan ruang lingkup manajemen pendidikan, dapat dilihat dari 4 sudut pandang, yaitu:

### a. Ruang Lingkup Menurut Wilayah Kerja

Sistem pendidikan di Negara Republik Indonesia adalah sistem sentralisasi. Kebijakan pendidikan dilakukan oleh pemerintah pusat yang berkedudukan di Jakarta sebagai ibu kota negara. Berdasarkan tinjauan wilayah kerja, maka ruang lingkup manajemen pendidikan dipisahkan menjadi:

- 1) Manajemen Pendidikan Seluruh Negara, yaitu manajemen pendidikan untuk urusan nasional.
- 2) Manajemen Pendidikan Satu Provinsi, yaitu manajemen pendidikan yang meliputi wilayah kerja satu provinsi yang pelaksanaannyadibantu lebih lanjut oleh petugas manajemen pendidikan kabupaten di Kabupaten dan Kecamatan.
- 3) Manajemen Pendidikan Satu Kabupaten/Kota, yaitu manajemen pendidikan yang meliputi wilayah kerja satu Kabupaten/Kota.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4) Manajemen Pendidikan Satu Unit Kerja. Pengertian ini lebih dititik beratkan pada satu unit kerja yang langsung menangani pekerjaan mendidik.

5) Manajemen Kelas. Sebagai suatu kesatuan kegiatan terkecil dalam usaha pendidikan yang justru merupakan inti dari seluruh jenis manajemen pendidikan.

#### b. Ruang Lingkup Menurut Obyek Garapan

Yang dimaksud dengan obyek garapan manajemen pendidikan dalam uraian ini adalah semua jenis kegiatan manajemen yang secara langsung maupun tidak langsung terlibat dalam kegiatan mendidik.

#### c. Menurut Fungsi atau Urutan Kegiatan

Dalam definisi manajemen terdapat istilah “rangkaian kegiatan” yang dilakukan pertama sampai kepada hal yang dilakukan terakhir. Orang lain sering menyebut urutan kegiatan ini sebagai fungsi administrasi.

#### d. Menurut Pelaksanaan

Dalam lingkungan kelas, guru adalah administrator. Guru harus melaksanakan kegiatan manajemen. Di lingkungan sekolah, kepala sekolah adalah administrator. Dengan pengertian bahwa manajemen





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah pengelolaan, maka Kepala Sekolah bertindak sebagai manajer di Sekolah yang dipimpinnya.<sup>34</sup>

### 3. Fungsi Manajemen

Manajemen merupakan proses untuk mewujudkan tujuan yang ingin dicapai. Dalam proses tersebut memerlukan tahapan-tahapan dalam melaksanakan fungsi manajemen yang termasuk ke dalam fungsi manajemen.

Berikut adalah fungsi manajemen:

#### a. Perencanaan

Perencanaan adalah proses penentuan tujuan atas sasaran yang hendak dicapai dan mendapatkan jalan dan sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan itu seefisien dan seefektif mungkin,<sup>35</sup> yang juga merupakan sebuah proses pengambilan keputusan atas sejumlah alternatif mengenai cara-cara yang akan dilaksanakan pada masa yang akan datang guna mencapai tujuan yang akan dikehendaki sesuai jangka waktu yang telah ditentukan serta pemantauan dan penilaian atas pelaksanaannya, yang dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan.<sup>36</sup>

<sup>34</sup> Suharsini Arikunto dan Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Aditya Media, 2008), h. 5-7.

<sup>35</sup> Nanang Fattah, *Landasan Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Rosdakarya, 2009), h. 49.

<sup>36</sup> Hani Handoko, *Manajemen Personalita dan Sumberdaya Manusia*, (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2014), h. 8-9.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam proses perencanaan terdapat tiga kegiatan yang tidak dapat dilepaskan atau dipisahkan meskipun hal tersebut dapat dibedakan.

Ketiga kegiatan itu adalah 1) perumusan tujuan yang ingin dicapai; 2) pemilihan program untuk mencapai tujuan itu; 3) indentifikasi dan pengerahan sumber yang jumlahnya selalu terbatas.<sup>37</sup>

Perencanaan berarti jembatan yang menjadi penghubung keadaan masa kini dengan keadaan masa medatang yang diharapkan. Artinya, gambaran tentang harapan yang ingin dicapai di masa mendatang bergantung pada perencanaan yang telah dibuat.

Dengan begitu perencanaan dikatakan baik ketika memperhatikan kondisi yang akan datang, dimana keputusan dan tindakan efektif untuk dilaksanakan. Itulah sebabnya berdasarkan kurun waktunya dikenal dengan istilah rencana tahunan atau rencana jangka panjang, rencana jangka menengah, dan rencana jangka pendek. Selain itu, perencanaan, pelaksanaan dan hasil yang dicapai berkesinambungan.

#### b. Pengorganisasian

Dalam definisinya Suryo subroto mendefinisikan pengorganisasian adalah sebagai keseluruhan proses untuk memilih dan memilah orang-orang (guru dan personel sekolah lainnya), serta mengalokasikan sarana dan prasarana untuk menunjang tugas-tugas di

---

<sup>37</sup> Ibid.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam rangka mencapai tujuan sekolah.<sup>38</sup> Kemudian yang termasuk dalam pengorganisasian ini adalah penetapan tugas, tanggung jawab dan wewenang yang diberikan tanggung jawab tersebut, serta mekanisme kerjanya sehingga dapat menjamin tercapainya tujuan.

Kemudian Nanang Fatah menjelaskan secara kompleks, bahwa pengorganisasian mempunyai dua pengertian umum. *Pertama*, pengorganisasian diartikan sebagai suatu lembaga atau kelompok fungsional. *Kedua*, merujuk pada proses pengorganisasian, yaitu bagaimana pekerjaan diatur dan dialokasikan di antara para anggota, sehingga tujuan organisasi itu dapat dicapai secara efektif.<sup>39</sup>

pengorganisasian (*Organizing*) ini terdiri dari beberapa kegiatan di antaranya sebagai berikut:

- 1) Menyediakan fasilitas-fasilitas perlengkapan dan tenaga kerja yang diperlukan untuk penyusunan rangka kerja yang efisien.
- 2) Mengelompokkan komponen kerja ke dalam struktur organisasi secara teratur.
- 3) Membentuk struktur wewenang dan mekanisme koordinasi.
- 4) Merumuskan dan menentukan metode serta prosedur.

<sup>38</sup> B. Suryosubroto, *Manajemen Pendidikan di Sekolah*, cet I, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), h.

<sup>39</sup> Nanang Fattah, *Landasan Manajemen Pendidikan*, cet VII, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), h. 71.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5) Memilih dan mengadakan latihan, pendidikan tenaga kerja, dan mencari sumber-sumber lain yang diperlukan.<sup>40</sup>

c. Pelaksanaan

Dari seluruh rangkaian proses manajemen, pelaksanaan (*actuating*) merupakan fungsi manajemen yang paling utama. Dalam fungsi perencanaan dan pengorganisasian lebih banyak berhubungan dengan aspek-aspek abstrak proses manajemen, sedangkan fungsi pelaksanaan (*actuating*) justru lebih menekankan pada kegiatan yang berhubungan langsung dengan orang-orang dalam organisasi.

Adapun definisi pelaksanaan (*actuating*) menurut Goerge R. Terry, mengemukakan bahwa pelaksanaan (*actuating*) merupakan usaha menggerakkan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa sehingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran perusahaan dan sasaran anggota perusahaan tersebut.<sup>41</sup>

Banyak orang mengira bahwa yang bertanggung jawab melaksanakan manajemen pendidikan hanyalah kepala sekolah dan staf usaha. Pandangan seperti ini tentu saja keliru. Manajaemen adalah suatu kegiatan yang sifatnya melayani. Dalam kegiatan belajar mengajar, manajemen berfungsi untuk melancarkan jalannya proses tersebut. Atau

<sup>40</sup> Imron Fauzi, *Op. Cit*, h. 40.

<sup>41</sup> Wakidi, *Manajemen Pembelajaran*, Jurnal Istimbath, ISSN: 1829-6505, Vol. XIV, No. 15, Juni 2015, h. 163.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membantu terlaksananya kegiatan mencapai tujuan agar diperoleh hasil secara efektif dan efisien.

Pelaksanaan manajemen dikatakan baik ketika dilaksanakan secara bersama-sama oleh semua pihak sekolah apabila pelaksanaan tersebut ditunjukkan kepada seluruh elemen di lembaga tersebut. Selain itu, dikatakan baik ketika antara perencanaan, pelaksanaan, dan hasil berkesinambungan dengan baik.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Definisi dari pengawasan atau *controlling* adalah upaya penyesuaian antara rencana yang telah disusun dengan pelaksanaan atau hasil yang benar-benar dicapai. Sehingga diperlukan informasi tentang tingkat pencapaian hasil yang diperoleh kepala sekolah melalui komunikasi dengan bawahan dan observasi langsung. Tujuan pengawasan ini untuk memperbaiki dan membantu menegakkan agar prosedur, program, standar, dan peraturan ditaati, sehingga dapat mencapai efisiensinya.<sup>42</sup>

pengawasan, adalah salah satu fungsi manajemen yang berupa mengadakan penilaian dan sekaligus bila perlu mengadakan koreksi sehingga apa yang sedang dilakukan bawahan dapat diarahkan ke jalan yang benar dengan maksud tercapai tujuan yang sudah digariskan.

<sup>42</sup> Ririn Nursanti, *Manajemen Peningkatan Akhlak Mulia di Sekolah Berbasis Islam*, Jurnal Kependidikan Universitas Negeri Yogyakarta, ISSN: 0125-992X Vol. 44, No. 2, November 2014, h. 58.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengendalian merupakan usaha untuk mengetahui sejauh mana perencanaan yang dibuat itu tercapai secara efektif dan efisien, serta diadakannya evaluasi sebagai alat untuk mengetahui keberhasilan tersebut.

#### e. Evaluasi *program*

Evaluasi adalah pembuatan pertimbangan menurut suatu perangkat kriteria yang disepakati dan dapat dipertanggung jawabkan. Ada tiga faktor penting dalam konsep evaluasi yaitu pertimbangan (*judgement*) deskripsi objek penilaian, dan kriteria yang bertanggung jawab (*defensible criteria*). Aspek keputusan itu yang membedakan evaluasi sebagai suatu kegiatan dan konsep dari konsep lainnya, seperti pengukuran (*meansurement*). Dalam hubungannya dengan manajemen pendidikan, tujuan evaluasi antara lain:

- 1) Untuk memperoleh dasar bagi pertimbangan akhir suatu periode kerja, apa yang telah dicapai, apa yang belum dicapai, dan apa yang perlu mendapatkan perhatian khusus.
- 2) Untuk menjamin cara kerja yang efektif dan efisien yang membawa organisasi kepada penggunaan sumber daya pendidikan (manusia/tenaga, sarana/prasarana, biaya) secara efisien ekonomis.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Untuk memperoleh fakta tentang kesulitan, hambatan penyimpangan dilihat dari aspek tertentu misalnya program tahunan, kemajuan belajar.<sup>43</sup>

## **B. Tinjauan Dasar *Total Quality Management***

### **1. Pengertian *Total Quality Management***

Edwar Sallis mengemukakan bahwa *Total Quality Management* merupakan filsafat dan metodologi yang mana membantu institusi-institusi, untuk mengelola perubahan dan menyusun agenda-agenda untuk menggapai tekanan factor eksternal yang berlebihan.<sup>44</sup> Dalam definisi yang lain *Total Quality Management* diartikan sebagai filosofi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya saat ini dan untuk masa yang akan datang.<sup>45</sup>

Sri Muryani dalam bukunya mendefinikan bahwa *Total Quality Management* merupakan manajemen sekolah dalam penyelenggaraan pendidikan di sekolah yang diharapkan dapat memberikan perubahan yang lebih baik sesuai dengan perkembangan, tuntutan, dan dinamika masyarakat dalam menjawab permasalahan-permasalahan pengelolaan pendidikan pada

<sup>43</sup> Imron Fauzi, *Op. Cit*, h. 107-108.

<sup>44</sup> Edwar Sallis, *Total Quality Management In Education*, Terj. Ahmad Ali Riyadi, cet ke-4, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2011), h. 33.

<sup>45</sup> Lirik Huriyah dan Endraswati, *penerapan Total Quality Management (TQM) dalam peningkatan Mutu Pelayanan Publik UIN Sunan Ampel Surabaya*, Jurnal Pendidikan Agama Islam UIN Sunan Ampel Surabaya, ISSN: 2089-1946/eISSN: 2527-4511 Vol. 1, No. 2, Desember 2016, h. 313.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tingkatan sekolah. Manajemen mutu ini merupakan sebuah kajian mengenai bagaimana sebuah lembaga pendidikan, dalam pengelolaannya harus secara efektif, efisien, dan berkeadilan untuk mewujudkan mutu pendidikan yang baik.<sup>46</sup>

Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana mendefinisikan *Total Quality Management* sebagai suatu pendekatan dalam usaha memaksimalkan daya saing melalui perbaikan terus menerus atas jasa, manusia, produk, dan lingkungan atau manajemen yang mengangkat “kualitas” sebagai usaha dan orientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.<sup>47</sup>

Adapun definisi *Total Quality Management* menurut M. Nur Nasution diartikan sebagai perpaduan semua fungsi manajemen, semua bagian dari suatu perusahaan dan semua orang kedalam falsafah holistic yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktifitas, dan kepuasan pelanggan. Devinisi lainnya mengatakan bahwa Total Quality Management merupakan manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.<sup>48</sup>

<sup>46</sup> Sri Minarti, *Manajemen Sekolah*, (Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2011), h. 320.

<sup>47</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), h. 4. Dalam Lirik Huriyah dan Endraswati, *op. cit.*, h. 313. Lihat Munawir Husni, *Pendidikan Berbasis Manajemen Mutu Terpadu (MMT)*, Jurnal Penelitian Tarbawi IAIH NW Pancor Lombok Timur, ISSN: 2460-6375/eISSN: 2685-265X, Vol. 1, No. 2, Juli-Desember 2016, h. 94.

<sup>48</sup> M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, Edisi III, cet ke-I, (Ghalia Indonesia, 2015), h. 17.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*Total Quality Management* atau manajemen mutu terpadu merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dalam rangka mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan terhadap pelanggan. *Total Quality Managenent* memiliki sistem manajemen yang mampu mengangkat kualitas sebagai strategi usaha yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan cara melibatkan seluruh anggota organisasi atau institusi.<sup>49</sup>

Pada dasarnya definisi *Total Quality Management* merupakan suatu sistem manajemen yang melibatkan semua unsur kepegawaian di lingkungan suatu perusahaan, baik sektor barang atau *good product* merupakan sector jasa atau *service*, adapun tujuan dari pada penerapan sistem TQM adalah untuk meningkatkan mutu, efisiensi, dan efektivitas produksi, baik di lingkungan industry maupun institusi lainnya.<sup>50</sup>

*Total Quality Management* atau dalam istilah kita dikenal dengan Manajemen Mutu Terpadu adalah konsep manajemen pendidikan yang diambil dari pada konsep manajemen industry yang kemudian dianggap penting dan diimplementasikan pada dunia pendidikan. *Total Quality Management* berarti suatu konsep manajemen dengan totalitas penekanannya yang bertumpu pada mutu/kualitas dimana kualitas sangat menunjang

<sup>49</sup> Suharyo, *Loc.Cit.*

<sup>50</sup> Rivai H. Veithzal dan Sylvina Murni, *Education Management: Analisis, Teori, dan Praktek*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009), h. 480.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lembaga pendidikan itu sendiri. Dari pada itu, kualitas sangat diutamakan dan juga harus disertai dengan adanya perbaikan yang terus menerus demi terciptanya kualitas yang baik.<sup>51</sup>

Berdasarkan dari pada definisi para pakar Total Quality Management merupakan suatu pendekatan manajemen yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktifitas, dan kepuasan pelanggan dengan memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dengan tujuan meningkatkan, efisiensi, efektivitas produksi, demi memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya saat ini dan untuk masa yang akan datang.

Dengan demikian *Total Quality Management* menekankan kepada pengelola lembaga pendidikan untuk melakukan pendeteksian, pengukuran dan penilaian secara menyeluruh berdasarkan spesifikasi-spesifikasi yang dimiliki, system dan sivitas akademika pada lembaga tersebut. TQM bisa juga dikatakan sebagai usaha menciptakan "kultur kualitas" dari anggota organisasi yang menekankan pelayanan kepada pelanggan dan etos kerja yang baik dari struktur keorganisasian.<sup>52</sup>

Setiap sivitas akademika di lembaga pendidikan khusus nya pesantren berusaha secara sportif dan kompetitif meraih kualitas, mutu, dan model bagi yang lain. Dengan kata lain, manajemen yang berusaha membuat setiap

<sup>51</sup> S. Soimatul Ula, *Buku PIntar Teori-Teori Managemen Pendidikan Efektif*, (Yogyakarta: Berlian, 2013), h. 40.

<sup>52</sup> Edwar Sallis, *Op. Cit.* h. 59.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

komponen pesantren berkualitas secara menyeluruh, mulai dari pengadaan perencanaan sampai dengan hasil akhir.<sup>53</sup> TQM merangkum semua pengertian konsep tentang kualitas, karenanya disebut sebagai pengelolaan kualitas secara menyeluruh. TQM menekankan pada personal, etika, budaya, dan juga system kualitas yang terarah untuk memastikan komitmen dari setiap anggota organisasi dalam usaha perbaikan yang berkesinambungan.<sup>54</sup>

## 2. Karakteristik Total Quality Managemen

Total Quality Management memiliki unsur utama (karakteristik), Goetsch dan Davis dalam Sutarto menjelaskan sepuluh unsur karakteristik, yaitu sebagai berikut:

### a. Fokus pada pelanggan

Pelanggan adalah sosok yang dilayani. Perhatian dipusatkan pada keutuhan dan harapan para pelanggan. Perhatian dipusatkan pada kebutuhan dan harapan pelanggan. Untuk itu setiap yang akan melaksanakan *Total Quality Management*, harus mengetahui cirri-ciri pelanggan-pelanggannya.<sup>55</sup>

Dalam *Total Quality Management*, pelanggan terbagi kepada dua yaitu internal dan eksternal. Baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal erupakan *driver*. Pelanggan internal berperan besar dalam

<sup>53</sup> Ahmad Barizi, *Pendidikan Integratif, Akar Tradisi, dan Integrasi keilmuan pendidikan Islam*, (Malang: UIN Maliki Press, 2011), h. 38.

<sup>54</sup> Siswanto, *Desain Mutu Pendidikan Pesantren*, Karsa Jurnal Sosial dan Budaya Keislaman STAIN Pamekasan, ISSN: 2442-3289/eISSN: 2442-4285, Vol. 23, No. 2, Desember 2015, h. 263.

<sup>55</sup> Mundir, *Konsep Manajemen Mutu Terpadu*, Jurnal JP3 Pendidikan dan Pengembangan Profesi STKIP Lumajang, ISSN: 2088-0170, Vol. 2, No. 1, Maret 2012, h. 47.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.<sup>56</sup> pelanggan internal adalah orang tua, siswa, guru, administrator, staf, dan dewan sekolah yang berada di dalam sistem pendidikan. Sedangkan kostumer eksternal adalah orang tua peserta didik, masyarakat, perusahaan, keluarga, militer, perguruan tinggi, dan termasuk komite sekolah yang berada di luar organisasi, namun memanfaatkan output proses pendidikan.<sup>57</sup>

- b. Memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas

Dalam setting *Total Quality Management*, pelanggan internal dan eksternal adalah penentu Kualitas. Dengan kualitas yang tertentu tersebut, institusi harus berobsesi untuk memenuhi bahkan melampaui standard mutu yang ditentukan tersebut. Ini artinya semua individu di institusi pada semua elemen melakukan tugas dan kewajiban masing-masing dan berupaya bagaimana dapat bekerja lebih baik.<sup>58</sup>

- c. Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah

Makna utama dari pendekatan ilmiah adalah pengambilan suatu kesimpulan berdasarkan data. Organisasi pada umumnya, pengambilan keputusan penetapannya lebih dominan berdasarkan keinginan atau

<sup>56</sup> M. Nur Nasution, *Op. Cit.*, h. 18.

<sup>57</sup> Nurul Indana, *Op. Cit.*, h. 69-70.

<sup>58</sup> Sutarto, *Manajemen Mutu Terpadu (MMT-TQM) Teori dan Penerapan di Lembaga Pendidikan*, (Yogyakarta: UNY Press, 2015), h. 6.





#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

intuisi pemimpin. Dalam penerapan *Total Quality Management* merupakan hal yang baru, sehingga hal tersebut perlu disosialisasikan dan internalisasikan kepada seluruh orang di setiap bidang organisasi. Mereka sangat perlu meningkatkan pengetahuan, ketrampilan, keterlibatan, dan pembardayaan untuk mampu menerapkan *Total Quality Management*.<sup>59</sup>

Semua upaya yang sudah dijelaskan sebelumnya memang merupakan hal utama dan penting, tetapi cukup. Hal lain yang penting dalam *Total Quality Manajement* adalah penggunaan pendekatan ilmiah dalam merumuskan prosedur kerja, pengambilan kesimpulan dan penyelesaian masalah. Hal ini berarti perlu dikumpulkan data dan informasi kinerja institusi, dianalisis, dan disimpulkan yang selanjutnya dipakai sebagai basis dalam menentukan patok duga (*benchmark*), memonitor kinerja, dan menentukan program peningkatan mutu.<sup>60</sup>

#### d. Memiliki komitmen jangka panjang

*Total Quality Management* merupakan paradigma baru dalam pelaksanaannya. Maka dibutuhkan juga budaya sekolah yang baru. Oleh

<sup>59</sup> *Ibid.*, h. 6-7.

<sup>60</sup> *Ibid*, h. 7.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karena itu komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapannya berjalan dengan baik.<sup>61</sup>

e. Membutuhkan kerja sama tim

Dalam organisasi tradisional umumnya persaingan terjadi antara departemen untuk meningkatkan daya saing. Namun hal ini justru merugikan organisasi dalam persaingan dengan organisasi eksternal lainnya. Organisasi dengan menerapkan *Total Quality Management* membangun kerja tim antar departemen, kemitraan juga dibangun dengan pemasok, instansi, pemerintahan, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya sebagai pelanggan.<sup>62</sup>

f. Memperbaiki proses secara berkesinambungan

Setiap produk atau jasa dihasilkan dalam suatu lingkungan yang dirancang dengan baik, maka dapat menghasilkan produk atau jasa dengan mutu yang terbaik. Lingkungan yang dirancang adalah bagian dari satu sistem yang harus ditingkatkan untuk menghasilkan kualitas produk atau jasa yang maksimal.<sup>63</sup>

Dari pada itu sebagai sebuah pendekan *Total Quality Management* mencari sebuah perubahan permanen dalam tujuan suatu organisasi, dari tujuan kelayakan jangka pendek menuju jangka panjang.

<sup>61</sup> M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, Edisi III, cet ke-I, (Ghalia Indonesia, 2015), h. 18. Lihat Ahmad Sanusi, *Pembaharuan Strategi Pendidikan, Filsafat, Manajemen, dan Arah Pembangunan Karakter Bangsa*, (Bandung: Nuansa Cendikia, 2014), h. 184-185.

<sup>62</sup> Sutarto, *Op. Cit.*, h. 7.

<sup>63</sup> Sutarto, *Loc. Cit.*



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Institusi yang melakukan inovasi secara konstan, melakukan perbaikan dan perubahan secara terarah dan mengimplementasikan *Total Quality Management*, akan mengalami perbaikan secara terus menerus.<sup>64</sup>

g. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan

Pendidikan dan pelatihan merupakan hal yang esensial dalam *Total Quality Management*, karena hal ini merupakan cara peningkatan karyawan selaras dengan prinsip peningkatan mutu yang berkesinambungan. Dalam seting *Total Quality Management*, manajer memprioritaskan setiap karyawan untuk meningkatkan keahlian dan keterampilan sehingga mereka menjadi karyawan yang cerdas, terampil, dan mempunyai semangat bekerja yang tinggi.<sup>65</sup>

h. Memberikan kebebasan yang terkendali

Keterlibatan dan pemberdayaan guru dan staf tata usaha dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah sangat penting karena dapat meningkatkan rasa saling memiliki dan tanggung jawab terhadap keputusan yang dibuat serta dapat memperkaya wawasan dan pandangan dalam suatu keputusan, meskipun demikian, kebebasan yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan tersebut merupakan hasil pengendalian yang terencana. Pengendalian dilakukan terhadap metode pelaksanaan setiap prosed dan mereka pulayang berusaha mencari vara

<sup>64</sup> Nurul Indana, *Op. Cit.*, h. 70-71.

<sup>65</sup> Sutarto, *Op. Cit.*, h. 8.



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk meyakinkan setiap orang agar bersedia mengikuti prosedur tersebut.<sup>66</sup>

#### i. Memiliki kesatuan tujuan

Ditinjau dari sejarah di industri, hubungan manajer dan karyawan umumnya selalu berselisih bahkan bertolak belakang. Manajer berharap karyawan bekerja maksimum dengan gaji yang seminimum mungkin agar biaya produksi menjadi rendah dan keuntungan yang diperoleh menjadi maksimum. Sebaliknya, karyawan berharap jam kerja yang minimum, fasilitas dengan kompensasi dan gaji yang tinggi. Dalam setting *Total Quality Management*, perselisihan harus dikompromikan, organisasi harus mengupayakan segala daya dan upaya secara total untuk membangun kesatuan tujuan mencapai mutu produk atau jasa yang diharapkan bersama.<sup>67</sup>

#### j. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Adanya keterlibatan dan pemberdayaan adalah ajaran utama dari *Total Quality Management*. Keuntungan melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan. Yaitu, *pertama*, keputusan menjadi lebih baik karena lebih banyak individu terlibat di dalamnya. Hal ini tentu harus diimbangi dengan peningkatan kapasitas karyawan sehingga mereka dapat berkontribusi dalam keterlibatannya. *Kedua*, meningkatkan rasa

<sup>66</sup> Ahmad Sanusi, *Pembaharuan Strategi Pendidikan, Filsafat, Manajemen, dan Arah Pembangunan Karakter Bangsa*, (Bandung: Nuansa Cendikia, 2014), h. 184-185.

<sup>67</sup> Sutarto, *Op.Cit.*, h. 8-9.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memiliki sehingga mereka merasa secara internal akan lebih komitmen melaksanakan keputusan yang diambil bersama.<sup>68</sup>

## C. Kepuasan Pelanggan Dalam Pendidikan

### 1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan muara dari *Total Quality Management*. Kualitas produk atau jasa perlu selalu ditingkatkan untuk memenuhi bahkan melampaui kepuasan pelanggan. Kegagalan memenuhi kepuasan pelanggan berarti kegagalan penerapan *Total Quality Management*.

Kepuasan pelanggan hanya dapat tercapai apabila pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diterima mereka. Kepuasan inilah yang menjadi dasar menuju terwujudnya pelanggan yang loyal atau setia.<sup>69</sup>

#### a. Pengertian pelanggan

Secara tradisional, pelanggan adalah pihak yang membeli atau menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Dalam konteks *Total Quality Management*, pelanggan adalah semua pihak yang menerima jasa dan atau produk yang kita hasilkan. Goetsch mengatakan bahwa pelanggan yang menentukan kualitas/mutu dan lembaga pendidikan sebagai institusi yang menghasilkannya. Pelanggan dikategorikan menjadi dua jenis, *pertama*, pelanggan internal, yaitu, seluruh pihak

<sup>68</sup> *Ibid.*, h. 9.

<sup>69</sup> Hendra Wijaya, *Loc. Cit.*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penerima produk/jasa yang ada di satu institusi. *Kedua*, pelanggan eksternal, yaitu, mereka yang ada di luar instansi penghasil produk/jasa.<sup>70</sup>

Pada masing-masing kategori baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal masih perlu diklasifikasi menjadi pelanggan primer, sekunder, dan tersier.<sup>71</sup> Secara Umum menurut Edwar Sallis pelanggan dalam dunia pendidikan terbagi menjadi tiga kelompok, *pertama*, pelanggan primer yaitu, kelompok peserta didik yang secara langsung menerima jasa. *Kedua*, pelanggan sekunder, yaitu, orang tua yang memiliki kepentingan langsung secara individu maupun institusi. *Ketiga*, pelanggan tersier, yaitu, pemerintah, dan masyarakat secara keseluruhan, yang memiliki peran penting, meskipun tidak secara langsung.<sup>72</sup>

Ketika dikhususkan berdasarkan pengertiannya, bahwa pelanggan adalah semua pihak yang menerima produk/jasa yang dihasilkan, maka secara individual sebagai guru di sekolah, pelanggan internal primer adalah siswa, manakala siswa berperan aktif dalam mencapai hasil belajar, pelanggan internal sekunder adalah kepala sekolah dan staf, dan pelanggan internal tersier adalah sumber daya pendukung sarana da

<sup>70</sup> Sutarto, *Op. Cit.*, h. 36.

<sup>71</sup> *Ibid.*

<sup>72</sup> Rosiana Hazra, M.Rudi Irwansyah, Nunuk Ikhtiarini, *Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Kualitas Output Madrasah Tsanawiah Negeri (MTsN) Seririt*, Ekuitas Jurnal Pendidikan Ekonomi Universitas Pendidikan Ghanesa, ISSN: 2354-6107/eISSN: 2549-2292, Vol. 4, No. 2, Desember 2016, h. 43. Lihat Nurul Indana, *op.cit.*, h. 69. Lihat Nailatul Mahmudah, *Implementasi Total Quality Management (TQM) Dlam Lembaga Pendidikan Berbasis Pesantren*, Jurnal Universitas Nurul Jadid Management Pendidikan Islam, ISSN: 2355-367X/eISSN: 2460-1063, h. 7. Lihat Sri Minarti, *Manajemen Sekolah*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), h. 355.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

prasarana sekolah, seperti satpam sekolah, petugas kebersihan, piñata taman dan yang lainnya yang mendukung. Kemudian kepala sekolah yang mempunyai tanggung jawab lebih memenej guru, staf administrasi, dan sarana prasarana dari pada mengajar di kelas, maka pelanggan internal primer adalah guru, pelanggan internal sekundernya staf administrasi dan staf pendukung, pelanggan internal tersier adalah pihak lain yang mendukung, seperti satpam sekolah, petugas kebersihan, piñata taman, dan yang lainnya yang mendukung sarana prasarana. Disisilain secara kelembagaan pelanggan eksternal primer adalah siswa, siswa dikatakan pelanggan eksternal, ketika siswa pasif hanya menerima begitu saja dan tidak berperan aktif dalam menghasilkan produk atau jasa sekolah. Pelanggan eksternal sekunder adalah orang tua siswa atau wali dari siswa, dan pelanggan eksternal tersier adalah masyarakat dan pemerintahan.<sup>73</sup>

Terminology pelanggan disatuan lembaga pendidikan atau sekolah khususnya siswa yang mana siswa tidak hanya sekedar terlidat dalam transaksi jual beli sebagaimana terjadi di dalam proses jual beli, tetap siswa yang disertai dengan semangat meningkatkan diri dalam ranah pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Demikian juga sekolah sebagai lembaga pendidikan penyedia jasa sehingga dapat tidak mempertimbangkan dan memperhatikan untung dan rugi tetapi lebih dari

<sup>73</sup> Sutarto, *Op.Cit.*, h. 37-38.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sekedar itu yaitu ada nya semangat dan bimbingan secara professional untuk meningkatkan mutu para lulusan atau alumninya. Goetsch menegaskan seorang manajer harus focus pada pelanggan, baik pelanggan eksternal maupun pelanggan internal.<sup>74</sup>

b. Pengertian kepuasan pelanggan

Beberapa pengertian kepuasan pelanggan (*customer satisfied*) dan loyalitas pelanggan (*costumer loyalty*), diantaranya nya yaitu seperti yang dikutip Tjiptino menurut Tse dan Wilton bahwa kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakan pemakaiannya. Kemudian menurut Wilkie kepuasan pelanggan merupakan suatu anggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.<sup>75</sup>

Engel kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan pelanggan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Jadi kepuasan pelanggan/

<sup>74</sup> *Ibid.*, h. 38-39.

<sup>75</sup> Hendra Wijaya, *Op. Cit.*, h. 228.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsumen pada dasarnya mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh pelanggan/konsumen.<sup>76</sup>

c. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan

Sebagaimana yang telah dijelaskan bahwa institusi mempunyai pelanggan internal dan eksternal, masing-masing pelanggan ini mempunyai kebutuhan yang berbeda. Maka yang diperlukan lembaga pendidikan yaitu sekolah memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan, maka berikut adalah masing-masing kebutuhan pelanggan.

1) Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan eksternal

Pelanggan eksternal pada bidang pendidikan, khususnya satuan lembaga pendidikan, adalah siswa, orang tua, satuan lanjutan yang lebih tinggi, masyarakat pengguna lulusan (dunia usaha/industri), dan pemerintah. Kebutuhan siswa dan orang tua umumnya adalah bagaimana setelah lulus dapat melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi atau bisa dapat bekerja di dunia usaha atau industri maupun di pemerintahan.<sup>77</sup>

Dalam mengidentifikasi kebutuhan pelanggan maka perlu mengumpulkan informasi dari mereka, didalam mencari informasi kompetensi yang dimiliki siswa yang akan melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi ataupun yang akan bekerja. Untuk hal ini siswa

<sup>76</sup> Ibid.

<sup>77</sup> Sutarto, *Op. Cit.*, h. 42.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lebih tepat dikategorikan sebagai pelanggan internal karena mereka ikut aktif berpartisipasi dalam mencapai kompetensi lulusan untuk mencapai tujuannya. Maka pelanggan eksternal primer dimulai dari orang tua terutama untuk satuan pendidikan dasar. Untuk jenjang pendidikan menengah dan tinggi pelanggan eksternal primernya adalah perguruan tinggi dan dunia usaha/industry.<sup>78</sup>

#### 2) Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan internal

Pelanggan internal primer dalam satuan pendidikan adalah siswa, sedang yang sekunder adalah staf karyawan/TU, teknisi, pustakawan, dan staf lainnya. Untuk itu kebutuhan siswa di satuan pendidikan adalah bagaimana bisa belajar dengan maksimum. Utamanya guru, kepala sekolah, dan staf perlu berupaya dengan segala daya disertai dengan rasa simpati dan empati untuk mencapai efektifitas pembelajaran. Ruang kelas, fasilitas yang ada, dan sekolah secara keseluruhan perlu dimenej untuk mendukung proses belajar mengajar yang efektif. Kebutuhan siswa ditingkat satuan pendidikan ini dapat diidentifikasi melalui pertemuan informal di setiap kelas dilengkapi dengan angket kepada orang tua.<sup>79</sup>

#### 3) Berbagai pendekatan mengakses kebutuhan pelanggan

<sup>78</sup> *Ibid.*, h. 43.

<sup>79</sup> *Ibid.*, h. 43-44.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Informasi yang diperoleh dari pelanggan melalui kotak saran, angket, workshop, dan studi pelacakan (tracer studi) perlu dikelompokkan, dianalisis, dan disimpulkan. Yang prosedur ini sebaiknya dilakukan oleh suatu tim mutu sekolah yang dibentuk oleh sekolah dan mempunyai anggota dari unsure sekolah, komite, dan wakil masyarakat yang peduli terhadap peningkatan mutu sekolah.<sup>80</sup>

4) Mengakomodasi kebutuhan pelanggan

Acuan utama program sekolah adalah kurikulum. Secara alami sesuai tuntutan zaman memang kurikulum secara periodik perlu dikaji ulang untuk mengakomodasi tuntutan pelanggan. Secara nasional kurikulum sekolah harus merujuk kepada Standar Isi (SI) yang dirumuskan oleh Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP). Dalam konteks desentralisasi pendidikan yang teraktualisasikan dalam Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) maka sekolah mempunyai otonomi untuk melaksanakan penyelenggaraan program sekolah. Lebih dari itu sekolah dianjurkan mempunyai program unggulan sekolah yang mengakomodasi potensi local.<sup>81</sup>

<sup>80</sup> *Ibid.*, h. 44.

<sup>81</sup> *Ibid.*, h. 45.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan

Dalam memberikan kepuasan terhadap pelanggan, dalam pembahasan ini penulis membahas delapan factor yang perlu diperhatikan oleh lembaga pendidikan, antara lain:

### a. Kualitas Produk

Diantara definisi produk menurut para ahli, seperti menurut Griffin dan Ebert produk adalah suatu barang, jasa atau gagasan yang dipasarkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan seorang pelanggan.<sup>82</sup> Sedangkan menurut Kotler produk adalah sebagai segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk diperhatikan, dimiliki, digunakan, dan dikonsumsi yang mungkin dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan.<sup>83</sup>

Dari pada itu seorang pelanggan akan merasakan puas terhadap produk, jika evaluasi dari hasil produk atau jasa yang mereka gunakan memiliki kualitas yang baik.<sup>84</sup>

### b. Kualitas Pelayanan

Pada suatu industri atau jasa, adalah merupakan suatu hal yang mutlak bahwa seorang pelanggan akan merasa puas jika mereka

<sup>82</sup> Ngatmo dan Tri Bodroastuti, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sido Muncul Semarang*, Jurnal Kajian Akutasi dan Bisnis, STIE Widya Manggala, e-ISSN: 2302-4631, Vol. 1, No. 1, 2012, h. 5.

<sup>83</sup> *Ibid.*

<sup>84</sup> Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), h. 117.





**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan apa yang mereka harapkan.<sup>85</sup>

c. Emosional

Emosional merupakan rasa bangga, rasa percaya diri, ataupun symbol dari kesuksesan yang termasuk kedalam bagian dari kelompok orang penting, dan sebagainya. Yang itu merupakan contoh-contoh dari *emotional value* yang mendasi pada kepuasan pelanggan.<sup>86</sup> Dan juga seorang pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan, dikarnakan orang lain merasa kekagum terhadapnya jika seseorang menggunakan produk dengan merek tertentu, sehingga dirinya mendapatkan tingkat kepuasan lebih tinggi terhadap produk tersebut.<sup>87</sup>

d. Biaya

Berkaitan dengan definisinya, pada dasarnya biaya adalah suatu kas yang dikorban untuk mendapatkan barang atau jasa yang diharapkan dapat memberikan manffat pada saat ini ataupun di masa yang akan datang bagi suatu organisasi.<sup>88</sup>

Oleh karena itu seorang pelanggan akan mendapatkan kepuasan, maka berkaitan dengan biaya, pelanggan diharapkan tidak perlu untuk mengeluarkan biaya tambahan, atau tidak perlu membuang waktu untuk

<sup>85</sup> *Ibid.*

<sup>86</sup> Handi Irawan, *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*, Cet. Pertama, (Jakarta: PT. Gramedia, 2008), h. 39.

<sup>87</sup> Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa, *Op. Cit.*

<sup>88</sup> Ngatmo dan Tri Bodroastuti, *Op. Cit.*, h. 9.



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mendapatkan suatu produk atau jasa. Maka seorang pelanggan akan cenderung mendapatkan kepuasan terhadap produk atau jasa yang diberikan.<sup>89</sup>

#### e. Kemudahan

Menurut Irawan, seorang pelanggan akan merasakan kepuasan terhadap produk atau jasa, apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.<sup>90</sup>

#### f. Pengalaman Pribadi

Seorang pelanggan akan membandingkan pengalamannya saat menggunakan produk yang ditawarkan dengan produk lain. Dan juga seorang pelanggan akan membandingkan pengalaman pertamanya ketika menggunakan produk atau jasa tersebut, dengan pengalaman terbarunya saat kembali menggunakannya.<sup>91</sup>

#### g. Pengalaman Orang lain

Seorang konsumen akan yakin terhadap produk atau jasa yang di tawarkan, salah satunya jika dia mendapatkan rekomendasi dari temannya, dan akan menambah keyakinan terhadap kualitas produk atau jasa yang di rekomendasikan. Pelanggan akan merasa puas ketika

<sup>89</sup> Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa, *Op. Cit.*

<sup>90</sup> Handi Irawan, *Op. Cit.*

<sup>91</sup> Entrepreneur Camp, *Delapan Faktor Kepuasan Pelanggan*, diakses dari <https://entrepreneurcamp.id/kepuasan-pelanggan/>, pada tanggal, 27 November 2019, pukul 20.50.



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membandingkan pengalamannya dengan pengalaman orang lain, dan pengalamannya oleh diterima.<sup>92</sup>

h. Iklan

Menurut Shimp Iklan merupakan suatu investasi ekonomis, yang bagi kebanyakan perusahaan dan organisasi non profit merupakan sebuah investasi yang dianggap sangat menguntungkan.<sup>93</sup> Kemudian David A. Aaker menyatakan bahwa iklan merupakan hal yang sangat memegang peranan penting dalam suatu pemasaran, karena iklan akan dapat menyampaikan beberapa pesan diantaranya adalah *brand awareness* (dikenal oleh masyarakat), *strong association* (dipersepsikan konsumen untuk mengetahui produk tersebut bagian dari produk berkualitas), dan *brand loyalty* (memiliki pelanggan setia).<sup>94</sup>

**D. Tinjauan Tentang Pondok Modern Darussalam Gontor**

**1. Latar Belakang Pondok Modern Darussalam Gontor**

Pondok Modern Darussalam Gontor lahir pada tahun 1926 di antara dua sistem pendidikan, sistem pendidikan modern barat dan sistem pendidikan modern Islam. Didirikan oleh K.H. Achmad Sahal, K.H.

<sup>92</sup> Ibid.

<sup>93</sup> Gilang Romadhon, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Perpindahan Pelanggan, Jurnal Manajemen dan Akutansi, Volume 2, Nomor 3, Desember 2013, h. 5.

<sup>94</sup> Ibid.



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Zainuddin Fananie, dan K.H. Imam Zarkasyi tepat pada tanggal 20 September 1926.<sup>95</sup>

Para pengasuh sejak awal memulai, mengembangkan dan menjaga dinamika pendidikan di pesantren. Riuh rendahnya dinamika perjalanan Pondok Modern Gontor sebagai sebagai sebuah lembaga pendidikan jelas telah dibentuk dan dipengaruhi oleh para pengasuh dan pendirinya, beliau-beliau itu adalah K.H. Achmad Sahal, K.H. Zainuddin Fananie, dan K.H. Imam Zarkasyi dikenal sebagai trimurti, suatu sebutan yang menggambarkan kesatuan ide, cita-cita, dan langkah perjuangan ketiga pendiri tersebut mereka bertigalah untuk waktu yang lama, berperan sebagai penentu hati arah perjalanan Pondok Modern Gontor.

Dalam wilayah kegiatan lainnya, tidak semua orang dapat memainkan suatu peran yang sama. Demikian pula halnya dengan trimurti Pondok Modern Gontor. Masing-masing memiliki latar belakang, pendidikan, kompetensi, dan peran penting yang berbeda-beda bagi pertumbuhan dan perkembangan Pondok Modern Gontor. Dalam pandangan santrinya K.H. Achmad Sahal berperan sebagai pengasuh, K.H. Zainuddin Fananie berperan sebagai tokoh intelektual yang sangat berpengaruh dalam perjalanan intelektualitas pondok, dan K.H. Imam Zarkasyi lebih berperan sebagai pendidik.

<sup>95</sup> Nur Hadi Ihsan, *Pola Penyelenggaraan Pondok Pesantren Ashriyah/Kholafiyah: Profil Pondok Modern Darussalam Gontor*, (Jakarta: Depag, 2001).





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam kerangka seperti itu pula konsep Pondok Modern Gontor sebagai pesantren “modern” dapat juga dipahami. Dan dilihat dari latar belakang pendidikan para tokoh-tokoh pendirinya, bahwa ketiganya pernah mengenyam pendidikan Islam ala pesantren tradisional sekaligus pendidikan modern ala barat yang dibawa penjajah Belanda.

Sisi unggul dunia pesantren dengan jiwanya dan keunggulan sistem asrama yang menempatkan anak didik selama 24 jam dalam lingkungan yang dirancang untuk pendidikan, dan menyadari kelebihan sistem pendidikan modern ala barat dengan metodologinya yang dianggap lebih efektif dan efisien, serta sistematis dalam mentransformasikan pengetahuan kepada peserta didik. Di sisi luar, trimurti berusaha mengintegrasikan dua sistem tersebut ke dalam sistem pendidikan di Pondok Modern Darussalam Gontor.

### **E. Kajian Penelitian Sebelumnya**

Pada kajian pustaka ini, peneliti mengetengahkan berbagai tulisan karya ilmiah, berupa tesis yang berhubungan dengan rencana penelitian ini. Berdasarkan penelusuran literatur yang penulis lakukan, penulis menemukan beberapa tesis yang membahas mengenai sistem pendidikan di Pondok Pesantren. Penelitian mengenai masalah pendidikan di Pondok Pesantren antara lain dilakukan oleh:

1. Taufikurrahman tahun 2015 dengan judul “Implementasi *Total Quality Management* pada MTsN Katingan Tengah Kabupaten Katingan”. Tesis ini menyoroti masalah implementasi *Total Quality Management* upaya



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

peningkatan mutu pendidikan melalui pengembangan aspek kurikulum, sistem rekrutmen tenaga pengajar, sistem rekrutmen siswa baru, metode pembelajaran yang dikembangkan, dan dan kendala dalam pelaksanaannya di MTsN Katingan Tengah Kabupaten Katingan. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa MTsN Katingan Tengah memiliki komitmen dan kemauan yang kuat dan terus menerus berusaha dalam upaya peningkatan mutu dan bekerja berdasarkan mutu, peningkatan profesionalisme dan kompetensi guru, menyusun dan merencanakan program madrasah, memberdayakan sumber tenaga pendidik dan kependidikan secara optimal, menyediakan sarana dan prasarana pendidikan, meningkatkan kesejahteraan guru dan karyawan, mengadakan program bimbingan dan pengayaan belajar siswa, mengembangkan *religious culture* di madrasah, menjalin kerja sama atau kemitraan dengan komite pendidikan madrasah.<sup>96</sup> Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan di laksanakan, terletak pada kasus-kasus yang diteliti yakni pada model manajemen pendidikan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

2. Anis Rahmawati dengan judul “Implementasi *Total Quality Management* dalam Pembelajaran Al Qurán di SDIT Harapan Bunda Purwokerto”, tesis yang fokus membahas Implementasi *Total Quality Management* dalam pembelajaran Al Qurán yang subjek penelitian nya adalah kepala sekolah

<sup>96</sup> Taufikurrahman, “Implementasi *Total Quality Management* pada MTsN Katingan Tengah Kabupaten Katingan”, Tesis, (Palangkaraya: Pascasarjana IAIN Palangkaraya, 2015).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SDIT Harapan Bunda Purwokerto, tim manajemen *tahfidz*, data *display*, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini bahwa Implementasi *Total Quality Management* dalam pembelajaran Al-Qurán di SDIT Harapan Bunda Purwokerto dilaksanakan melalui tiga tahapan, yaitu, persiapan, pengembangan sistem, dan implementasi sistem. Evaluasi perbaikan secara terus-menerus juga dilakukan melalui tindakan assesamen diri. Sementara dilihat dari kepuasan pelanggan, maka pelanggan merasa puas dengan pembelajaran Al-Qurán di SDIT Harapan Bunda Purwokerto, hal tersebut dikuatkan dengan pernyataan-pernyataan siswa, wali murid, dan *stakeholder*.<sup>97</sup> Perbedaannya terlihat pada objek penelitian yang hanya fokus kepada implementasi teori TQM, sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan berfokus kepada model manajemen pelaksanaan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

3. Rina Priarni dengan judul “Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Dalam Pendidikan di SMP Islam Al-Azhar 18 Salatiga dan SMP Islam Terpadu Nurul Islam Tenganan Kabupaten Semarang tahun ajaran 2013/2014. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang implementasi *Total Quality Management* di SMP Islam Al-Azhar 18 Salatiga dan SMP Islam Terpadu Nurul Tenganan Kabupaten Semarang tahun ajaran 2013/2014. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality*

<sup>97</sup> Anis Rahmawati, “Implementasi *Total Quality Management* dalam Pembelajaran Al Qurán di SDIT Harapan Bunda Purwokerto”, Tesis, (Purwokerto: Pascasarjana IAIN Purwokerto, 2017).



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*Management* di SMP Islam Al-Azhar 18 Salatiga dan SMP Islam Terpadu Nurul Tenganan Kabupaten Semarang tahun ajaran 2013/2014 masih sangat sederhana. Hal ini terbukti bahwa sekolah ini telah merespon keinginan pelanggan pendidikan, yakni terdiri dari siswa, orang tua, pejabat pendidikan, pengusaha, dunia kerja/dunia pendidikan, guru dan karyawan. Selain itu sekolah ini juga memperhatikan masalah layanan. Pelayanan yang terbaik tentu akan menciptakan kepuasan pelanggan, serta memberdayakan sumber daya insani dan personil yang memegang peranan penting dalam peningkatan kualitas sumberdaya manusia yang didalamnya termasuk siswa dan guru sebagai pengajar.<sup>98</sup> Perbedaan yang mendasar pada penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pada objek penelitian yang lebih fokus kepada model manajemen yang berfokus pada kepuasan pelanggan tidak hanya kepada pelaksanaan total manajemennya saja.

#### F. Konsep Operasional

Konsep dalam penelitian ini adalah model manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan yang atas dasar memberikan pelayanan yang berkualitas, diantara fokus masalah yang mengacu pada konsep tersebut, yaitu untuk mengetahui:

<sup>98</sup> Rina Priarni, *Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Pendidikan di SMP Islam Al-Azhar 18 Salatiga dan SMP Islam Terpadu Nurul Islam Tenganan Kabupaten Semarang tahun ajaran 2013/2014*. Tesis, (Semarang: Pascasarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Salatiga, 2014).





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1. Model manajemen

Adapun fokus indikator ini berdasarkan pada unsur-unsur atau karakteristik pada *Total Quality Management* antara lain:

### a. Fokus pada pelanggan

Adapun item indikator ini, yaitu:

#### 1) Pelayanan terhadap pelanggan internal, yaitu:

- a) Santriwati, (1) Pelayanan yang mengacu pada tri pusat pendidikan, antara lain: asrama sebagai rumah, proses pembelajaran di kelas sebagai sekolah, dan lingkungan pesantren sebagai masyarakat, (2) Kegiatan ekstrakurikuler, (3) Organisasi pelajar, (4) Fasilitas
- b) Guru, (1) Kegiatan pembelajaran, (2), Pembinaan dengan pendekatan, (3) Kesejahteraan, (4) Fasilitas
- c) Staf, (1) Pembinaan dengan pendekatan, (2) Kesejahteraan, (3) Fasilitas.

#### 2) Pelayanan terhadap pelanggan eksternal, yaitu:

- a) Orang tua atau wali, (1) Layanan Informasi, (2) Layanan Servis, (3) Jaminan kualitas lulusan
- b) Pemerintah, (1) Layanan informasi, (2) Jaminan kualitas lulusan

### b. Obsesi kepada kualitas

Adapun item indikator ini, yaitu: Kualitas pelayanan dan peningkatannya mengacu pada:



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Fisik (Tangible), yaitu: (a) Lingkungan, (b) Sarana dan Prasarana.
  - 2) Keandalan atau kepercayaan (*Reability*), yaitu: (a) Kemampuan melakukan layanan dengan meyakinkan, (b) Kemampuan melakukan layanan dengan akurat, (c) Kemampuan melakukan layanan dengan konsisten, (d) Kemampuan melakukan layanan dengan memuaskan
  - 3) Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu: (a) Kemauan atau kesediaan membantu, (b) Memberikan layanan cepat tanggap, (c) Proses yang interaktif, (d) Prosedur administrasi pendidikan yang sederhana
  - 4) Jaminan (*Assurance*), yaitu: (a) Pengetahuan dan wawasan pemberi layanan, (b) Pelayanan administrasi yang prima, (c) Kemampuan memberikan kepastian dan kepercayaan layanan, (d) Respect.
  - 5) Empati (*Empathy*), yaitu: (a) Kemudahan dalam melakukan hubungan, (b) Kemampuan komunikasi yang baik, (c) Perhatian dan kepedulian, (d) Memahami kebutuhan.
- c. Menggunakan pendekatan ilmiah
- Adapun item indikator ini, yaitu:
- 1) Perumusan prosedur kerja, a) Pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran, b) Pelaksanaan disiplin terhadap santriwati, guru, staf, karyawan, c) pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler, d) Organisasi pelajar, e) pelaksanaan administrasi.
  - 2) Pengambilan kesimpulan mengacu pada data dan fakta terhadap, a) pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran, b) Pelaksanaan



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

disiplin terhadap santriwati, guru, staf, karyawan, c) pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler, d) Organisasi pelajar, e) pelaksanaan administrasi.

- 3) Penyelesaian masalah berdasarkan kesimpulan yang didasari oleh data dan fakta terhadap, a) Kesenjangan pada pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran, b) Pelanggaran pada pelaksanaan disiplin terhadap peserta didik, guru, staf, karyawan, c) Pencapaian yang kurang maksimal pada pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler, d) Kendala pada pelaksanaan organisasi pelajar, e) Kendala padapelayanan administrasi lembaga.

d. Komitmen jangka panjang

Adapun item indikator ini, yaitu:

- 1) Pendidikan dan pembelajaran

Menghasilkan lulusan yang berkualitas yang mengacu pada kompetensi lulusan, yaitu: a) Sikap lulusan, b) Penguasaan lulusan, c) Keterampilan lulusan.

- 2) Sarana dan prasarana
- 3) Pendanaan

e. Kerja sama tim

Adapun item indikator ini, yaitu:

- 1) Strategi membangun kerja sama antara guru, staf, santriwati, dan karyawan pada, a) Pelaksanaa proses pendidikan dan pembelajaran,



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b) Pencapaian prestasi lembaga, c) Pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler, d) Pelayanan administrasi lembaga

2) Membangun kemitraan luar, antara lain:

- a) Orang tua dengan mendukung, (1) Proses pendidikan dan pembelajaran yang kondusif, (2) Pelaksanaan disiplin, (3) Pelaksanaan kegiatan.
- b) Instansi pemerintahan, (1) Peningkatan kemampuan, pemahaman dan wawasan guru, staf, peserta didik, dan karyawan (2) Pengenalan lembaga, (3) Pelaksanaan kegiatan sosial. (4) Kegiatan ekstrakurikuler
- c) Masyarakat Umum, (1) Pelaksanaan kegiatan sosial, (2), Pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler, (3) Pembinaan masyarakat.

f. Perbaikan sistem berkesinambungan

Adapun item indikator ini, yaitu: perbaikan sistem terus-menerus dengan menerima kritik dan saran dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengacu pada standard mutu pendidikan dan fungsi manajemen dalam pelaksanaannya (*plan, do, check, action*), antara lain:

- 1) Standar isi, yang meliputi: a) Struktur kurikulum, b) beban belajar, c) Kurikulum tingkat satuan, d) Kalender pendidikan akademik
- 2) Standar proses, yaitu, Pelaksanaan Proses pendidikan dan pembelajaran, yaitu: a) Interaktif, inspiratif, memotivasi,



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyenangkan, b) Keteladanan, c) Efisien dan efektif, d) Penilaian pendidikan dan pembelajaran

- 3) Standar lulusan, mengacu pada kompetensi lulusan terhadap sikap, pengetahuan, dan keterampilan peserta didik.
- 4) Standar pendidik dan tenaga kependidikan, mengacu pada kompetensi, (a) Pedagogik, (b) Kepribadian, (c) Profesional, (d) Sosial
- 5) Standar sarana dan prasarana, mengacu pada ketersediaan fasilitas penunjang pelaksanaan proses pendidikan, yaitu:
  - a) Sarana, yaitu: (1) Peralatan penunjang pendidikan, (2) Perabotan pendidikan, (3) Media pendidikan, (4) Buku dan Sumber belajar, (5) Bahan habis pakai
  - b) Prasarana, yaitu: (1) Lahan, (2) Gedung asrama, (3) Gedung Kelas, (4) Ruang kepala sekolah, (5) Ruang guru, (6) Ruang Tata Usaha, (7) Perpustakaan, (8) Laboratorium, (9) Ruang Keterampilan, (10) Kantin, (11) Tempat Ibadah, (12) Lapangan olahraga, (13) Tempat bermain, (14) Tempat berkreasi.
- 6) Standar pengelolaan, (a) Perencanaan program (visi, misi, tujuan, rencana pekerjaan), (b) Pelaksanaan program, (c) Pengawasan dan Evaluasi, (d) Kepemimpinan, (fungsi Pemimpin), (e) Sistem informasi manajemen.



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 7) Standar pembiayaan, (a) Investasi (penyediaan sarana prasarana, pengembangan adm, modal kerja tetap), (b) Biaya operasi satuan (gaji pendidik, tenaga kependidikan, tunjangan, kesejahteraan, peralatan, kegiatan, operasional)
- 8) Standard penilaian, (a) Mekanisme penilaian, (b) Prosedur penilaian, (c) Instrumen penilaian peserta didik.

g. Pendidikan dan Pelatihan

Adapun item indikator ini, yaitu:

- 1) Meningkatkan keterampilan, a) Pendidik dalam mengajar b) Tenaga kependidikan dalam pelayanan administrasi, c) Karyawan dalam bekerja, d) Siswa dalam mengembangkan kualitas diri.
- 2) Keahlian dan profesionalisme, a) Guru sebagai pengajar dan pendidik, b) Tenaga kependidikan sebagai pelayan administrasi b) karyawan sebagai sumber daya penunjang.

h. Kebebasan terkendali

Adapun item indikator ini, yaitu:

- 1) Pelibatan dan pemberdayaan (guru, staf adm dan sumber daya penunjang) dalam pengambilan keputusan dan komitmen dalam pelaksanaannya yang didasari pada unsur manajemen, a) Perencanaan program, b) Pengorganisasian Program, c) Pelaksanaan program, d) Evaluasi Program.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Pelibatan dan pemberdayaan (guru, staf adm dan sumber daya penunjang) dalam pemecahan masalah pada: a) Perencanaan program, b) Pengorgansasian Program, c) Pelaksanaan progaram, d) Evaluasi Program, terhadap yang sudah menjadi keputusan dan komitmen yang disepakati bersama.
- 3) Meningkatkan rasa saling memiliki (guru, staf adm dan sumber daya penunjang) terhadap apa yang sudah menjadi keputusan dan komitmen yang disepakati bersama.
- 4) Tanggung jawab terhadap pengambilan keputusan dan komitmen yang sudah disepakati bersama dalam pelaksanaan, a) Perencanaan program, b) Pengorgansasian Program, c) Pelaksanaan program, d) Evaluasi Program.

i. Kesatuan tujuan

Adapun item indikator ini, yaitu: Membangun persamaan persepsi dalam pelaksanaan pelayanan (pelanggan internal dan eksternal), yaitu:

- 1) Tercapainya Visi, Misi lembaga pendidikan, 2) Tercapainya Tujuan lembaga pendidikan, 3) Pelaksanaan Sistem pendidikan dan pengajaran, 4) Pelaksanaan Program lembaga pendidikan, 5) Pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran, 6) Pelakasaan disiplin, 7) Bekerja membangun pelayanan yang berkualitas.

j. Keterlibatan dan pemberdayaan

Adapun item indikator ini, yaitu membangun antara lain:



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Kepercayaan
- 2) Tanggung jawab
- 3) Rasa memiliki

Untuk memudahkan pemahaman terhadap konsep operasional penelitian ini, penulis menyajikan dalam table berikut ini:

Tabel 2.1 Tabel Konsep Operasional

**Konsep Operasional Model Manajemen Yang Berorientasi Pada Kepuasan Pelanggan**

konsep	Fokus penelitian	Indikator	Item	
Model manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan atas dasar memberikan pelayanan yang berkualitas	Model Manajemen	Fokus Pada Pelanggan	Pelayanan terhadap Pelanggan Internal: Siswa, Guru, Staf	
			Santriwati	1) Asrama, Kelas, Lingkungan pondok
				2) Kegiatan Ekstakulikuler
				3) Organisasi pelajar
				4) Fasilitas
			Guru	1) Kegiatan pembelajaran
				2) Pembinaan
				3) Kesejahteraan
				4) Fasilitas
			Staf	1) Pembinaan
				2) Kesejahteraan
				3) Fasilitas
		Pelayanan terhadap pelanggan Eksternal: Orang tua atau wali, Pemerintah		
		Orang tua/ wali	1) Layanan informasi	
			2) Layanan servis	
			3) Jaminan kualitas lulusan	
		Pemerintah	1) Layanan informasi	
2) Layanan kualitas lulusan				
Obsesi Kepada Kualitas	Fisik (Tangible)	1) Lingkungan		
		2) Sarana dan prasarana		
	Keandalan (Rebility)	Kemampuan melakukan layanan dengan:		
		1) Meyakinkan		
		2) Akurat		
		3) Konsisten		
	4) Memuaskan			
Daya tanggap	1) Kemauan dan kesediaan membantu			



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	( <i>Responsiveness</i> )	2) Memberikan layanan cepat tanggap 3) Proses interaktif 4) Prosedur adminisrasi yang sederhana	
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	1) Pengetahan dan wawasan tenaga pendidik 2) Pelayanan administrasi yang prima 3) Kemampuan memberikan kepastian dan kepercayaan 4) Respect dalam segala hal	
	Empati ( <i>Empathy</i> )	1) Kemudahan dalam melakukan hubungan 2) Kemampuan komunikasi yang baik 3) Perhatian dan kepedulian 4) Memahami kebutuhan peserta didik	
Menggunakan Pendekatan Ilmiah	Perumusan prosedur kerja	<b>Pelaksanaan pada:</b> 1) Proses dan pendidikan dan pembelajaran, 2) Disiplin (santriwati, guru, staf, karyawan) 3) Kegiatan ekstarkulikuler 4) Administrasi	
		<b>Mengacu pada data dan fakta:</b> 1) Proses dan pendidikan dan pembelajaran 2) Disiplin (santriwati, guru, staf, karyawan) 3) Kegiatan ekstarkulikuler 4) Administrasi	
		<b>berdasarkan kesimpulan (data dan fakta):</b> 1) Proses dan pendidikan dan pembelajaran 2) Disiplin (santriwati, guru, staf, karyawan) 3) Kegiatan ekstarkulikuler 4) Administrasi	
	Komitmen Jangka Panjang	Pendidikan dan Pembelajaran	<b>Menghasilkan Lulusan berkualitas yang mengacu pada kompetensi:</b> 1) Sikap 2) Pengetahuan 3) Keterampilan
		Pendanaan	Sumber dana lembaga
		Sarana dan Prasarana	Pnningkatan sarana dan prasarana
	Kerja Sama Tim	Membangun Kerjasama	<b>Kerjasama antara guru, staf, karyawan:</b> 1) Proses pendidikan dan pembelajaran 2) Prestasi lembaga 3) Ekstrakulikuler 4) Administrsi
			<b>Orang tua mendukung:</b> 1) proses pendidikan dan pembelajaran 2) Pelaksanaan disiplin 3) Pelaksanaan kegiatan
			<b>Instansi pemerintahan:</b> 1) Peningkatan kemampuan, pemahaman, dan wawasan (guru, staf, santriwati, dan karyawan)
Membangun kemitraan luar			



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		2) Pengenalan lembaga 3) Pelaksanaan kegiatan social 4) Kegiatan ekstrakurikuler <b>Masyarakat umum:</b> 1) Pelaksanaan kegiatan social 2) Pelaksanaan ekstrakurikuler 3) Pembinaan masyarakat <b>Standar isi:</b> 1) Struktur kurikulum 2) beban belajar 3) Kurikulum tingkat satuan 4) Kalenderpendidikan akademik <b>Standar Proses: Pelaksanaa proses pendidikan dan pembelajaran:</b> 1) Interaktif, inspiratif, memotivatif, menyenangkan 2) Keteladanan 3) Efisien dan efektif 4) Penilaian <b>Strandar lulusan: Mengacu pada kompetensi lulusan terhadap:</b> 1) Sikap 2) Pengetahuan 3) keterampilan <b>Satnadar pendidik dan tenaga kependidikan:</b> 1) Pedagogik 2) Kepribadian 3) Profesional 4) Sosial <b>Standar sarana dan prasarana:</b> <b>Sarana, yaitu:</b> 1) Peralatan penunjan pendidikan 2) Perabotan pendidikan 3) Media pendidikan 4) Buku dan Sumber belajar 5) Bahan habis pakai <b>Prasarana, yaitu:</b> 1) Lahan 2) Gedung asrama 3) Gedung Kelas 4) Ruang kepala sekolah 5) Ruang guru 6) Ruang Tata Usaha 7) Perpustakaan 8) Laboratorium 9) Ruang Keterampilan
Pebaikan Proses Berkesinamb ungan	Standar mutu dan fungsi manajeme (plan, do, check, action)	



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		10) Kantin 11) Tempat Ibadah 12) Lapangan olahraga 13) Tempat bermain, 14) Tempat berkreasi. <b>Standar pengelolaan:</b> 1) Perencanaan program (visi, misi, tujuan, rencana pekerjaan) 2) Pelaksanaan program 3) Pengawasan dan Evaluasi 4) Kepemimpinan, (fungsi Pemimpin) 5) Sistem informasi manajemen <b>Standar pembiayaan:</b> 1) Investasi (penyediaan sarana prasarana, pengembangan adm, modal kerja tetap) 2) Biaya operasi satuan (gaji pendidik, tenaga kependidikan, tunjangan, kesejahteraan, peralatan, kegiatan, operasional) <b>Standard penilaian:</b> 1) Mekanisme penilaian 2) Prosedur penilaian 3) Instrumen penilaian peserta didik.
Pendidikan dan Pelatihan	Meningkatkan keterampilan	1) Pendidik dalam mengajar 2) Tenaga kependidikan dalam pelayanan administrasi 3) Karyawan dalam bekerja 4) Siswa dalam mengembangkan kualitas diri.
	Keahlian dan Profesional	1) Guru sebagai pengajar dan pendidik 2) Tenaga kependidikan sebagai pelayan administrasi 3) karyawan sebagai sumber daya penunjang
Kebebasan Terkendali	Pelibatan dan pemberdayaan (guru, staf adm dan sumber daya penunjang)	<b>Dalam pengambilan keputusan dan komitmen dalam pelaksanaannya yang didasari pada unsur manajemen:</b> 1) Perencanaan program 2) Pengorgansasian Program 3) Pelaksanaan program 4) Evaluasi Program <b>Dalam pemecahan masalah terhadap yang sudah menjadi keputusan dan komitmen yang disepakati bersama. pada:</b> 1) Perencanaan program 2) Pengorgansasian Program 3) Pelaksanaan program 4) Evaluasi Program
	Meningkatkan rasa saling memiliki	<b>Terhadap apa yang sudah menjadi keputusan dan komitmen yang disepakati bersama.</b>



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	(guru, staf adm dan sumber daya)	1) Perencanaan program
		2) Pengorgansasian Program
		3) Pelaksanaan program
		4) Evaluasi Program
	Tanggung jawab terhadap pengambilan keputusan dan komitmen	<b>Dalam pelaksanaan: .</b>
		1) Perencanaan program
		2) Pengorgansasian Program
		3) Pelaksanaan program
		4) Evaluasi Program
	Kesatuan Tujuan	1) Tercapainya Visi, Misi lembaga pendidikan
		2) Tercapainya Tujuan lembaga pendidikan
		3) Pelaksanaan Sistem pendidikan dan pengajaran
		4) Pelaksanaan Program lembaga pendidikan
		5) Pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran
		6) Pelakasaan disiplin
		7) Bekerja membangun pelayanan yang berkualitas.
	Keterlibatan dan Pembardayaa n	1) Kepercayaan
		2) Tanggung jawab
		3) Rasa Memiliki





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif digunakan untuk mendeskripsikan model manajemen pendidikan Gontor Putri Kampus Tujuh. Untuk menjawab pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini, penulis berusaha mendeskripsikan model, dinamika, faktor yang menunjang dan faktor yang menghambat manajemen yang berorientasikan pada kepuasan pelanggan yang ada pada obyek penelitian, yang kemudian menghubungkannya dengan landasan teori penelitian ini. Hal ini dilakukan untuk membuktikan asumsi awal penelitian, dimana peneliti mengamati bahwa pelayanan pendidikan dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan, dengan indikator minat masyarakat yang semakin besar untuk menyekolahkan anak-anaknya di Pondok Modern Darussalam Gontor sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian ini pada hakikatnya bersifat deduktif. Walaupun demikian, bukan berarti penelitian ini menutup diri terhadap kemungkinan akan ditemukannya suatu pemahaman awal yang baru tentang teori perubahan (induktif), berdasarkan realita yang ditemukan di lokasi penelitian.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

### **1. Tempat penelitian**

Penelitian yang dilakukan berlokasi di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh yang terletak di Jalan Raya Pekanbaru-Bangkinang, KM. 21, Dusun 2, Desa Rimbo Panjang, Kecamatan Tambang, Kabupaten Kampar, Propinsi Riau. Pemilihan lokasi dilakukan dengan alasan dan pertimbangan, dikarenakan adanya keunikan yang dimiliki lembaga pendidikan ini, yang memiliki daya tarik dan animo masyarakat yang tinggi. Maka penulis ingin lebih jauh meneliti bagaimana model manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan yang dilaksanakan di lembaga pendidikan ini.

### **2. Waktu Penelitian**

Alokasi waktu yang dilaksanakan dalam penelitian ini mulai bulan Desember 2018 sampai bulan Juli 2019, dengan alokasi waktu tersebut diharapkan dapat memudahkan penulis dalam memperoleh dan menggali informasi dan data sehingga mendapat data yang valid.

## **C. Informan Penelitian**

Informan penelitian ini melalui wawancara langsung dengan wakil pengasuh pengasuh, direktur *kulliyatul mu'allimin al-islamiyah*, guru senior yang berjumlah 3 orang, guru semi senior yang berjumlah 3 orang, staf pengasuhan santriwati, staf *kulliyatul mu'allimin al-islamiyah*, staf administrasi, staf sekretaris wakil pengasuh, panitia penerimaan calon santriwati, ketua organisasi



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelajar pondok modern (OPPM), bagian keamanan OPPM, ketua koordinator gerakan pramuka, dan ketua pengurus asrama, sebagian orang tua atau wali, serta informan lainnya di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh.

#### **D. Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan tehnik sebagai berikut:

##### **1. Dokumentasi**

Adapun dalam metode ini peneliti mengambil data berupa dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pengelolaan manajemen di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh. yang dimaksud adalah buku yang berkaitan dengan langkah-langkah model pendidikan, profil Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh. Adapun data yang diambil adalah dokumen yang berkaitan dengan latar belakang sejarah berdirinya Pondok Modern Darussalam Gontor, kurikulum, program kerja tahunan, kalender pendidikan, struktur organisasi, data guru, siswa, tata tertib, sarana dan prasarana.

##### **2. Wawancara**

Penelitian ini menggunakan dua metode, yaitu: *pertama*, wawancara yang dilakukan secara mendalam dan terstruktur (*Indepth interview*). Wawancara ini dilakukan oleh peneliti dengan cara terlebih dahulu mempersiapkan bahan pertanyaan yang akan diajukan dalam wawancara nanti. Dalam metode ini digunakan peneliti untuk memperoleh data,

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tanggapan pendapat dan keterangan yang lebih mendalam terkait pelaksanaan manajemen di Pondok Pondern Darussalam Gontor. Adapun teknik ini dilakukan terhadap pemangku kebijakan dan pengelola lembaga pendidikan Pondok Modern Darussalam Gontor Puti Kampus Tujuh meliputi pengasuh pondok selaku pimpinan, direktur KMI selaku penanggung jawab berjalannya proses pembelajaran, staf pengasuhan dan staf KMI selaku pelaksana administrasi, guru.

Kemuadian teknik yang *kedua*, yaitu wawancara tidak terstruktur (*unstructured interview* atau *passif interview*), dengan wawancara ini diperoleh informasi “emic” yaitu informasi dari responden yang menggambarkan pandangan dunia dari segi perspektifnya, menurut pikiran dan perasaannya. Kelebihan wawancara tidak terstruktur antara lain dapat dilakukan secara lebih personal yang memungkinkan diperoleh informasi sebanyak banyaknya. Secara psikologis wawancara ini juga lebih bebas dan dapat bersifat obrolan sehingga tidak melelahkan dan menjemukan informan. Adapun teknik ini dilakukan terhadap santriwati, orang tua dan wali, karyawan.

### 3. Observasi

Observasi sebagai pelengkap untuk mendapatkan data yang lebih obyektif atas hasil metode dokumentasi dan wawancara. Metode ini merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung terhadap gejala-gejala yang diteliti.





#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Metode yang digunakan peneliti adalah pengamatan partisipatif. Pengamatan partisipatif merupakan jenis pengamatan yang melibatkan peneliti dalam kegiatan yang menjadi sasaran penelitian, tanpa mengakibatkan perubahan pada yang bersangkutan dan tentu saja dalam hal ini peneliti tidak menutupi dirinya selaku peneliti. Metode ini digunakan peneliti untuk mengamati, mendengar, mencatat secara sistematis, merekam dan memahami segala hal yang berkaitan dengan objek penelitian. Pada teknik ini dilakukan dengan mencermati kondisi lingkungan fisik lembaga (sarana dan prasarana), pengelolaan lembaga, dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan pengasuh, direktur, staf, guru, santriwati dan karyawan yang menunjang proses pelaksanaan manajemen yang pada model manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Tujuh.

### E. Instrumen Penelitian

Untuk membantu peneliti dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 3 macam instrument penelitian, yaitu:

#### 1. Pedoman Wawancara

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara bebas terpimpin. Wawancara bebas terpimpin, yaitu cara mengajukan pertanyaan yang dikemukakan bebas, artinya pertanyaan tidak terpaku pada pedoman wawancara tentang masalah-masalah pokok dalam penelitian kemudian dapat dikembangkan sesuai dengan penjabaran



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsep yang disajikan dalam table persiapan pengambilan data yang kemudian dispesifikasikan menjadi beberapa pertanyaan-pertanyaan.

## 2. Pedoman Observasi

Pedoman observasi digunakan agar peneliti melakukan pengamatan sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian ini menggunakan jenis observasi partisipatif dimana peneliti sedikit banyak ikut serta dalam kegiatan-kegiatan yang informan lakukan. Pedoman observasi disusun berdasarkan hasil observasi terhadap perilaku subjek selama wawancara dan observasi terhadap lingkungan atau setting wawancara, serta pengaruh perilaku subjek dan informasi yang muncul pada saat berlangsungnya wawancara.

## 3. Pedoman Dokumentasi

Pedoman dokumentasi digunakan agar peneliti dapat melakukan pencermatan sesuai dengan tujuan penelitian. Pencermatan dokumen ini digunakan sebagai saran untuk memperkuat hasil wawancara dan observasi. Pedoman dokumentasi disusun berdasarkan landasan teori maupun dokumen yang menjelaskan mengenai model manajemen yang berorientasikan pada kepuasan pelanggan.

## F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam menganalisa data, penulis menggunakan beberapa prosedur, antara lain:

**1. Pengumpulan data**

Pengumpulan data dilakukan dengan jalan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hal yang tercatat deskriptif yang merupakan catatan apa yang dilihat, diamati, disaksikan, dan dialami sendiri oleh peneliti. Adapun beberapa jenis catatan, antara lain: *pertama*, catatan deskriptif adalah data alami dari lapangan tanpa adanya komentar dan tafsiran dari peneliti tentang fenomena yang dijumpai, *kedua*, catatan reflektif adalah catatan berisi kesan, komentar, pendapat, dari tafsiran peneliti tentang fenomena yang dijumpai.

**2. Reduksi data**

Selama proses pengumpulan data, dilakukan reduksi terhadap data melalui proses pemilihan, pemusatan, penyederhanaan, abstraksi, dan transparansi data kasar yang diperoleh dan catatan tertulis di lapangan. Tahapan berikutnya dibuat ringkasan, member kode, penelusuran tema-tema, membuat gagasan, dan menulis catatan kecil pada kejadian seketika yang dirasa penting. Proses ini berlanjut terus-menerus hingga laporan akhir tersusun secara lengkap.

**3. Penyajian data**

Penyajian data yang digunakan dalam penelitian adalah dalam bentuk teks naratif dari catatan lapangan guna membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan adanya



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penarikan kesimpulan dari pengambilan tindakan. Teks yang terpecar bagian demi bagian yang tersusun kurang baik dari hasil cacatan lapangan dirumuskan menjadi kesatuan yang simultan sehingga memudahkan dalam pengambilan kesimpulan. Kecenderungan untuk menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam kesatuan bentuk yang disederhanakan dan selektif guna memberikan pemahaman mendalam.

#### 4. Penarikan kesimpulan/verifikasi

Penarikan kesimpulan dan verifikasi, dicari komponen-komponen yang disajikan, mencatat pola-pola, keteraturan, penjelasan, konfigurasi yang mungkin ada, alur sebab akibat, dan proposisi dalam penelitian. Tahap ini juga dilakukan peninjauan ulang terhadap catatan lapangan dan tukar pikiran sengan sejawat untuk menempatkan temuan-temuan yang dihasilkan dari penelitian lapangan. Ketika data masih sedikit jumlahnya kesimpulan yang ditarik belum jelas, semakin banyak data yang dikumpulkan akan semakin jelas kesimpulan. Kesimpulan tersebut selalu diverifikasi selama penelitian berlangsung.

#### G. Pengecekan Keabsahan Data

Agar data yang dihasilkan dapat dipercaya dan dipertanggung jawabkan secara ilmiah, maka peneliti melakukan pengecekan keabsahan data. Pengecekan keabsahan data merupakan suatu langkah untuk mengurangi kesalahan dalam proses perolehan data penelitian yang tentunya akan berimbas terhadap hasil akhir suatu penelitian yang dilakukan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada penelitian ini, keabsahan data lebih bersifat sejalan seiring dengan proses penelitian itu berlangsung. Keabsahan data dilakukan peneliti sejak awal pengambilan data, yaitu sejak melakukan reduksi data, display data, penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Untuk memperoleh keabsahan data pada penelitian ini dilakukan peneliti dengan cara *credibility* (validitas internal/kepercayaan), *transferability* (validitas eksternal/keteralian), *dependability* (reliabilitas/ketergantungan), dan *confirmability* (objektivitas/kepastian). Penjelasan lebih rinci dari keempat istilah tersebut adalah sebagai berikut:

#### 1. Uji Credibility

Untuk menguji kredibilitas atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi dan mengadakan *memberchek*. Untuk menguji kredibilitas dan dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan:

##### a. Perpanjangan pengamatan

Peneliti memperpanjang pengamatan dengan terjun ke lapangan dan ikut serta dalam kegiatan-kegiatan subyek penelitian. Perpanjangan pengamatan tersebut dilakukan peneliti untuk melihat dan mengetahui secara mendalam tentang situasi dan kejadian-kejadian di lapangan. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti peneliti tinggal di lapangan penelitian sampai data yang dikumpulkan lengkap. Setelah peneliti

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mendapatkan data yang lengkap, maka peneliti hadir kembali ke lapangan untuk memeriksa kembali apakah data yang didapatkan sebelumnya telah berubah atau tidak. Setelah tidak terjadi perubahan data, maka peneliti baru mengakhiri pengamatan di lapangan.

#### b. Meningkatkan Ketekunan

Peneliti meningkatkan ketekunan dalam mengumpulkan data di lapangan dengan cara membaca dan memeriksa dengan cermat data yang telah ditemukan secara berulang-ulang. Sering kali setelah meninggalkan lapangan, peneliti memeriksa kembali data yang telah ditemukan apakah data tersebut benar atau salah. Peningkatan ketekunan ini dimaksudkan untuk mendapatkan data dan informasi yang valid dan relevan dengan persoalan yang sedang digali oleh peneliti.

#### c. Triangulasi

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber, teknik (metodologi), dan waktu untuk memastikan kevalidan data dari lapangan. Teknik triangulasi sumber dilakukan oleh peneliti dengan cara membandingkan dan memeriksa ulang tingkat kepercayaan data melalui informan utama dengan informasi yang lainnya. Untuk itu, peneliti selalu menggali satu data melalui beberapa informan. Hal ini dilakukan untuk memastikan keabsahan informasi yang diperoleh dari satu informan dapat dibandingkan dengan informan yang lain. Teknik triangulasi waktu telah peneliti lakukan dengan memilih waktu

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengamatan di lapangan secara berbeda-beda. Terdapat tiga macam triangulasi yang dipergunakan untuk mendukung dan memperoleh keabsahan data dalam penelitian ini, sebagai berikut:

- 1) Triangulasi sumber data, berarti membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian ini. Hal ini dapat dicapai melalui:
  - a) Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara;
  - b) Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi;
  - c) Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu;
  - d) Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan;
  - e) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Digunakannya triangulasi ini melalui langkah-langkah yang telah dijeaskan adalah untuk mengetahui adanya alasan-alasan

terjadinya perbedaan bukan mengharapkan hasil perbandingan tersebut merupakan kesamaan pandangan, pendapat, atau pemikiran.

- 2) Triangulasi teknik (metode) adalah untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Triangulasi ini difokuskan pada kesesuaian antara data dan metode yang telah digunakan.
- 3) Triangulasi teori, hal ini dilakukan dengan melakukan pengecekan data dengan membandingkan teori-teori yang dihasilkan para ahli yang sesuai dan sepadan melalui penjelasan banding dan hasil penelitian dikonsultasikan lebih lanjut dengan subjek penelitian sebelum dianggap mencukupi.

d. Melakukan Member Check

Teknik ini peneliti lakukan dengan cara menyampaikan kembali data atau temuan kepada informan atau pemberi data untuk diadakan pengecekan data. Setelah data yang terkumpul diolah dan intepetasi menjadi sebuah kesimpula, maka hasil temuan tersebut peneliti serahkan kepada pimpinan sekolah untuk dicermati apakah data atau temuan yang dilaporkan sesuai dengan data yang diberikan kepada peneliti atau tidak sesuai.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

## 2. Uji Transferability

*Transferability* bahwa hasil penelitian yang didapatkan diaplikasikan oleh pemakai penelitian, penelitian ini memperoleh tingkat yang tinggi bila para pembaca laporan memperoleh gambaran dan pemahaman yang jelas tentang konteks dan fokus penelitian.

## 3. Uji Dependability

*Dependability* dilakukan dengan audit trail berupa komunikasi dengan pembimbing dan pakar lain pada bidang guna membicarakan permasalahan-permasalahan yang dihadapi dalam penelitian terkait dengan data yang harus dikumpulkan.

## 4. Uji Confirmability

Dilakukan untuk menguji hasil penelitian dan dikaitkan dengan proses penelitian yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*, dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada, tetapi hasilnya ada.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pemaparan data pada pembahasan sebelumnya dan perumusan masalah dalam tesis ini, dapat diambil kesimpulan bahwa Model manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh mencakup ke dalam beberapa poin inti yaitu :

1. Model manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh adalah model manajemen pendidikan totalitas kehidupan 24 jam, yang mana Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh telah mampu memenuhi kepuasan pelanggan yang terdiri dari delapan faktor kepuasan pelanggan, diantara faktor tersebut adalah 1) Faktor kualitas lulusan, 2) Faktor kualitas pelayanan, 3) Faktor emosional, 4) Faktor harga atau biaya, 5) Faktor kemudahan, 6) Faktor pengalaman pribadi, 7) Faktor rekomendasi orang lain, dan 8) Faktor iklan.
2. Faktor-faktor yang menunjang model manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh, antara lain:
  - a. Kualitas lulusan: 1) Sistem pendidikannya yang integratif, komprehensif, dan mandiri. 2) Pelaksanaannya dengan disiplin yang tinggi. 3) Lingkungan yang didesain nilai-nilai pendidikan. 4)

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Didukung saran dan prasarana yang memadai. 5) Terpenuhi hak dan kewajiban santri, guru, dan sumber daya penunjang.
- b. Kualitas pelayanan, diantaranya: 1) Santriwati, guru, dan karyawan tinggal dalam satu lingkungan. 2) Seluruh guru dan santriwati senior terlibat dalam kepengurusan. 3) Pemahaman terhadap nilai-nilai ajaran pendidikan Gontor. 4) Kesejahteraan yang sesuai. 5) Idealisme pelaksana pelayanan. 6) Sarana dan prasarana yang memadai.
  - c. Emosional, diantaranya: 1) Memahami nilai-nilai ajaran Gontor. 2) Melaksanakan tanggungjawab dengan senang hati. 3) Kepribadian yang baik.
  - d. Harga, antara lain: 1) Biaya pendidikan yang terperinci dan jelas. 2) Transparansi keuangan Pondok. 3) Ketepatan waktu pembayaran.
  - e. Kemudahan, antara lain: 1) Pemberdayaan terhadap seluruh guru dan santriwati senior. 2) Ketanggapan dalam pelayanan. 3) Sistematis pelayanan yang sederhana. 4) Fasilitas, sarana dan prasarana yang memadai.
  - f. Pengalaman pribadi, antara lain: 1) Bertambahnya jumlah pendaftar. 2) Menjadi media informasi.
  - g. Rekomendasi orang lain, diantaranya: 1) Menjadi media informasi. 2) Menjalinkan kerjasama antar lembaga.
  - h. Iklan, antara lain: 1) Memudahkan pelanggan mendapatkan informasi. 2) Kesiapan biaya pendaftaran bagi pelanggan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Faktor-faktor yang menghambat model manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan di Pondok Modern Darusslam Gontor Putri Kampus Tujuh, antara lain:
  - a. Kualitas lulusan, diantaranya: 1) Pelanggaran disiplin yang kerap dilakukan oleh santri, guru karyawan, dan orang tua/wali santriwati. 2) Adanya sarana dan prasarana yang rusak.
  - b. Kualitas pelayanan, antara lain: 1) Kesadaran dan disiplin waktu yang kurang. 2) Kurangnya kesadaran dalam memelihara sarana dan prasarana. 3) Pergantian guru pengabdian setiap tahun.
  - c. Emosional, diantaranya: 1) Kurang sabarnya pelanggan dalam pelayanan. 2) Kurang kesadaran terhadap disiplin.
  - d. Harga, antara lain: 1) Terlambatnya membayar uang sekolah dan makan. 2) Uang saku yang berlebih yang diberikan kepada santriwati.
  - e. Kemudahan, antara lain: 1) Kurangnya pemahaman terhadap pelaksanaan pelayanan. 2) Kurang baik nyakerjasama.
  - f. Pengalaman pribadi, antara lain: Ketidaksesuaian informasi yang diberikan.
  - g. Rekomendasi orang lain, antara lain: 1) Menuntut pengkhususan. 2) Menuntut dispensasi.
  - h. Iklan, antara lain: 1) Pelanggan berpatokan kepada informasi yang sudah berubah. 2) Perubahannya biaya dan waktu sewaktu-waktu.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## B. Saran

Berdasarkan dari pembahasan dan hasil penelitian ini, terdapat beberapa saran yang diajukan, sebagai berikut:

1. Kepada para pembaca, penggiat pendidikan, dan peneliti yang melakukan penelitian yang sejenis, diharapkan untuk mengembangkan kajian teori lebih mendalam lagi. Tesis ini merupakan karya ilmiah yang berdasarkan penelitian yang tidak sepenuhnya menjadikan sebagai pedoman seutuhnya, mengingat perkembangan IPTEK yang semakin maju serta arus globalisasi yang menjadi tantangan bagi dunia pendidikan.
2. Kepada pihak lembaga pendidikan Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh diharapkan terus meningkatkan kualitas disiplin terhadap seluruh elemen yang ada di dalam Pondok, serta selalu membangun kepedulian dan tanggung jawab di dalam menjaga sarana dan prasarana sehingga proses pendidikan dan pembelajaran yang sudah eksis dan berkembang dapat mencapai tujuan pendidikan yang diharapkan.
3. Lembaga pesantren khususnya dan lembaga pendidikan lainnya secara umum, diharapkan tesis ini menjadikan sebuah batu loncatan, dan menjadi motivasi, serta acuan yang menjadikan lembaga pendidikan tetap kokoh mempertahankan nilai-nilai pendidikan secara konsisten, sehingga terus melahirkan generasi yang unggul, bermental serta berakarakter, dan berakhlak mulia.



## DAFTAR PUSTAKA

- Alhamuddin. Pendidikan Islam Modern ala Trimurti Pondok Modern Darusslam Gontor, dalam Jurnal At-Ta'dib UNIDA Gontor Ponorogo, ISSN: 0216-9142/eISSN: 2303-2499, Vol. 3 No. 2 Sya'ban 1428.
- Barizi, Ahmad. 2011, *Pendidikan Integratif, Akar Tradisi, dan Integrasi keilmuan pendidikan Islam*, (Malang: UIN Maliki Press).
- Committee. 1942, *Boekoe Peringatan 15 Tahun Pondok Modern Gontor*, dikutip dari catatan Fokkens pada tahun 1877 yang disahkan oleh keluarga Tegalsari tahun .
- Damopoli, Muljono. 2011, *Pesantren Modern IMMIM Pencetak Muslim Modern*, (Jakarta: Rajawali Press).
- Dasuki, A. Hafidz *Sejarah Balai Pendidikan*, Penggal I
- Dhofier, Zamakhsyari. 2011, *Tredisi Pesantren Studi Tentang Pandangan Hidup Kiyai*, (Jakarta: LP3ES).
- Dhofier. 2011, *Tradisi Pesantren : Studi Pandangan Hidup Kiyaidan Visinya mengenai Masa Depan Indonesia*, Jakarta : LP3ES.
- Dokumen Kuliyatul Mu'allimin al-Islamiah, Bab I pada sub persyaratan Penerimaan.
- Dokumentasi jadwal kegiatan proses belajar mengajar di Pondok Modern Darussalam Gontor Kampus Tujuh. Diperkuat dengan pengamatan langsung lapangan, pada tanggal 6 Maret 2019.
- Fattah, Nanang 2009, *Landasan Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Rosdakarya).
- Fattah, Nanang. 2004, *Landasan Manajemen Pendidikan*, cet VII, (Bandung: Remaja Rosdakarya).
- Fauzi, Imron. 2012, *Manajemen Pendidikan Ala Rasulallah*, (yogyakarta: Ar-Ruzz Media).
- Handoko, Hani. 2014, *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*, (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta).
- Hasibuan, Melayu SP. 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara).
- Hayati, Fitroh. *Pesantren Sebagai Alternatif Model Lembaga Pendidikan Kader Bangsa*, Jurnal Mimbar UNISBA Bandung, ISSN: 0215-8175/eISSN: 2303-2499 Vol. XXVII, No. 2, Desember 2011.
- Hazra, Rosiana. M.Rudi Irwansyah, Nunuk Ikhtiarini, *Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Kualitas Output Madrasah Tsanawiah Negeri (MTsN) Seririt*, Ekuitas Jurnal Pendidikan Ekonomi Universitas Pendidikan Ghanesa, ISSN: 2354-6107/eISSN: 2549-2292, Vol. 4, No. 2, Desember 2016.
- Huriyah, Lirik dan Endraswati. *penerapan Total Quality Management (TQM) dalam peningkatan Mutu Pelayanan Publik UIN Sunan Ampel Surabaya*, Jurnal Pendidikan Agama Islam UIN Sunan Ampel Surabaya, ISSN: 2089-1946/eISSN: 2527-4511 Vol. 1, No. 2, Desember 2016.

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Husni, Munawir. *Pendidikan Berbasis Manajemen Mutu Terpadu(MMT)*, Jurnal Penelitian Tarbawi IAIH NW Pancor Lombok Timur, ISSN: 2460-6375/eISSN: 2685-265X, Vol. 1, No. 2, Juli-Desember 2016.
- Ihsan, Nur Hadi. 2001, *Pola Penyelenggaraan Pondok Pesantren Ashriyah/Kholafiyah: Profil Pondok Modern Darussalam Gontor*, (Jakarta: Depag).
- Ihsan, Nurhadi. 2006, *Profil Pondok Modern Darussalam Gontor Ponorogo Jawa Timur*, (Ponorogo, Pondok Modern Gontor, 2006).
- Indana, Nurul. *Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan mutu pendidikan*, Al-Idaroh Jurnal Studi Manajemen Pendidikan Islam LP3M STIT Urwatul Wutsqo Jombang, ISSN: 2549-8339/eISSN: 2579-3683, Vol 1, No. 1, Maret 2017.
- Kalender Tahunan Awal Tahun dan Akhir Tahun Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh, Tahun Ajaran 1439-1440/2018-2019.
- Kementrian Agama, *Piagam Izin Operasional Pondok Pesantren*.
- Mahmudah, Nailatul. 2011, *Implementasi Total Quality Management (TQM) Dlam Lembaga Pendidikan Berbasis Pesantren*, Jurnal Universitas Nurul Jadid Management Pendidikan Islam.
- Mahmudah, Nailatul. *Implementasi Total Quality Management (TQM) Dlam Lembaga Pendidikan Berbasis Pesantren*, Jurnal Universitas Nurul Jadid Management Pendidikan Islam, ISSN: 2355-367X/eISSN: 2460-1063.
- Makin, Baharuddin dan Moh. 2010, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Malang, UIN-Maliki Press).
- Mardiyah, 2012, *Kepemimpinan Kiai dalam Memelihara Budaya Organisasi*, (Malang: Aditya Media Publishing).
- Minarti, Sri. 2011, *Manajemen Sekolah*, (Yogyakarta: Ar Ruzz Media).
- Mufarokah, Anissatul. 2013, *Strategi dan Model-Model Pembelajaran*, (STAIN Tulungagung Press).
- Muhaimin. 2008, *Paradigma Pendidikan Islam:Upaya Mengefektifkan Penddiikan Agama Islam di Sekolah*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya).
- Mundir. *Konsep Manajemen Mutu Terpadu*, Jurnal JP3 Pendidikan dan Pengembangan Profesi STKIP Lumajang, ISSN: 2088-0170, Vol. 2, No. 1, Maret 2012.
- Murni, Rivai H. Veithzal dan Sylvina. 2009, *Education Management: Analisis, Teori, dan Praktek*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada).
- Mutjahid. 2011, *Reformasi Pendidikan Islam*, (Malang: UIN-MALIKI Press).
- Muzadi, Hasyim. 2016, disampaikan dalam Seminar Nasional Pendidikan Muallimin Gontor, 1 September.
- Nasution, M. Nur 2015, *Manajemen Mutu Terpadu*, Edisi III, cet ke-I, (Ghalia Indonesia).
- Nasution, M. Nur. 2015, *Manajemen Mutu Terpadu*, Edisi III, cet ke-I, (Ghalia Indonesia).
- Nata, Abuddin. 2010, *Manajemen Pendidikan*, cet ke-4, (Jakarta: Kencana Perdana Media Group).
- Noor, Mahpuddin. 2006, *Potret Dunia Pesantren*, (Bandung: Humaniora).





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Nurmadiansyah, M. Thoriq. 2016, *Manajemen Pendidikan Pesantren: Suatu Upaya Memajukan Tradisi*, Jurnal MD Membangun Profesionalisme Keilmuan Edisi Januari-Juni.
- Nurmadiansyah, M. Thoriq. *Manajemen Pendidikan Pesantren: Suatu Upaya Memajukan Tradisi*, Jurnal MD Membangun Profesionalisme Keilmuan, ISSN: 4978-807X/eISSN: 2615-0727, Edisi Januari-Juni 2016.
- Nursanti, Ririn. *Manajemen Peningkatan Akhlak Mulia di Sekolah Berbasis Islam*, Jurnal Kependidikan Universitas Negeri Yogyakarta, ISSN: 0125-992X Vol. 44, No. 2, November 2014.
- Panita 90 tahun. 2016, *Jejak Sejarah Pondok Modern Darussalam Gontor*, (Ponorogo, Panitia Peringatan 90 Tahun).
- Panitia Penulis Riwayat Hidup dan Perjuangan K.H. Iman Zarkasyi. 1996, *K.H Imam Zarkasyi dari Gontor Merintis Pesantren Modern*, (Gontor: Gontor Press).
- Panitia Peringatan 90 Tahun Pondok Modern darusslam Gontor, 2016, *Jejak Sejarah Pondok Modern Darussalam Gontor*, (Ponorogo: Darussalam Press).
- Prabowo, Sugeng Listyo. 2009, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008*, (Malang: UIN Mallang Press).
- Priarni, Rina. 2014, *Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Pendidikan di SMP Islam Al-Azhar 18 Salatiga dan SMP Islam Terpadu Nurul Islam Tenganan Kabupaten Semarang tahun ajaran 2013/2014*.
- Profil Kulliyatul Mu'allimin al-Islamiyah. 2007.
- Pusat Data dan Dokumentasi, dokumentasi Pidato K.H. Hasan Abdullah Sahal Pimpinan Pondok Modern Darussalam Gontor pada Pekan Perkenalan Khutbatul Arsy' di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh, pada 31 juli 2017.
- Rahmawati, Anis 2017, "*Implementasi Total Quality Management dalam Pembelajaran Al Qur'an di SDIT Harapan Bunda Purwokerto*", Tesis, (Purwokerto: Pascasarjana IAIN Purwokerto).
- Sallis, Edwar 2010, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, terj. Ahmad Ali Riyadi dan Fakhrurozi, (Yogyakarta: IRCiSoD).
- Sallis, Edwar. 2011, *Total Quality Management In Education*, Terj. Ahmad Ali Riyadi, cet ke-4, (Yogyakarta: IRCiSoD).
- Sanusi, Ahmad. 2014, *Pembaharuan Strategi Pendidikan, Filsafat, Manajemen, dan Arah Pembangunan Karakter Bangsa*, (Bandung: Nuansa Cendikia).
- Sanusi, Ahmad. 2014, *Pembaharuan Strategi Pendidikan, Filsafat, Manajemen, dan Arah Pembangunan Karakter Bangsa*, (Bandung: Nuansa Cendikia).
- Sekretariat pengasuh, Materi Kepondokmodernan disampaikan oleh wakil pengasuh pada Kuliah Umum Pekan Perkenalan Khutbatul-l-Arsy babak kedua, Pada tanggal 14 Agustus 2018.
- Sekreteriat Pimpinan. 2009, *Pidato Pimpinan Pondok Modern Darussalam Gontor tentang "Pendidikan di Pondok Modern Darussalam Gontor"*, (Gontor: Sekretariat Pimpinan Pondok).





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Sholihin, Mukhlis. *Modernisasi Pendidikan Pesantren*, Tadris, Jurnal Pendidikan Islam, STAIN Pamekasan, ISSN 1709-672X/eISSN 2442-5494 Vol. 6, No. 1, Juni 2011.
- Siraj, Sa'id Aqiel. 1999, *Pesantren Masa Depan*, (Bandung: Pustaka Hidayah).
- Sirojudin, Didin AR. 2002, *Tafsir Al-Qalam; Himpunan Dalil dan Karangan Mengenai Pena dan Media Tulis*, cet. Ke-2, (Jakarta: Studio Lemka).
- Siswanto. *Desain Mutu Pendidikan Pesantren*, Karsa Jurnal Sosial dan Budaya Keislaman STAIN Pamekasan, ISSN: 2442-3289/eISSN: 2442-4285, Vol. 23, No. 2, Desember 2015.
- Staf Sekretariat Pondok. 1997, *Serba Serbi Serba Singkat Pondok Modern Gontor Pekan Perkenalan Tingkat II*, (Gontor: Darussalam Press).
- Suharto, Ahmad. dan Staf Sekretaris Pimpinan Pondok. 2016, *Profil Pondok Modern Darussalam Gontor*, (Ponorogo: Darussalam Press)
- Suharyo. *Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Sistem Pendidikan, Permasalahan dan Pemecahannya*, Didaktika Islamika, ISSN: 1411-612X, Vol 5, No. 1, Februari 2015,
- Suryosubroto, 2004, *Manajemen Pendidikan di Sekolah*, Cet I, (Jakarta: Rineka Cipta).
- Sutarto. 2015, *Manajemen Mutu Terpadu (MMT-TQM) Teori dan Penerapan di Lembaga Pendidikan*, (Yogyakarta: UNY Press).
- Taufikurrahman. *Implementasi Total Quality Management pada MTsN Kantingan Tengah Kabupaten Kintangan*, Tesis, (Palang karaya: pascasarjana IAIN Palang karaya).
- Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI, 2010, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Alfabata).
- Tim Penulis Sejarah Gontor Putri Kampus Tujuh. 2018, *Peradaban Gontor Putri Kampus Tujuh di Tanah Melayu*, (Rimbo Panjang: Sekretariat).
- Tim Penulis. 2018, *Buku Pintar Dokumentasi Pekan Perkenalan Khutbatu-l-'Arsy Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh*, (Rimbo Panjang: Sekretariat).
- Tim Redaksi, 2019, WARDUN Warta Dunia Pondok Modern Darussalam Gontor, Vol. 72, Sya'ban 1440, (Ponorogo: Darussalam Press).
- Tim Redaksi. 2018, WARDUN Warta Dunia Pondok Modern Darussalam Gontor, Vol. 71, Sya'ban 1439, (Ponorogo: Darussalam Press).
- Ula, S. Soimatul. 2013, *Buku Pintar Teori-Teori Manajemen Pendidikan Efektif*, (Yogyakarta: Berlian).
- Usman, Husaini. 2014, *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan Edisi 4*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara).
- Wakidi. *Manajemen Pembelajaran*, Jurnal Istimbath, ISSN: 1829-6505, Vol. XIV, No. 15, Juni 2015.
- Wijaya, Hendra. *Peran Siswa Terhadap Pelayanan Jasa Pendidikan Pada Lembaga Pendidikan El Rahma Palembang*, Jenius Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia Universitas Pamulang, ISSN: 2581-2769/eISSN: 2598-9502, Vol. 1, No. 3, September 2011.
- Wiriyosukarto, Amri Hamzah. 1996, *KH. Imam Zarkasyi dari Gontor*, (Ponorogo, Gontor Press) dikutip oleh Mukhlisin Muzarie.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Yuliana, Suharsimi Arikunto dan Lia. 2009, *Manajemen Pendidikan*, cet 5, (Yogyakarta: FIP UNY).
- Yuliana, Suharsini Arikunto dan Lia. 2008, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Aditya Media).
- Yusuf, Syaifullah. 2011, “*Melahirkan Ilmuwan-Ulama: Tanggungjawab Ganda Pesantren di Era Kesejagatan*”, pengantar dalam Babun Suharto, *Dari Pesantren untuk Umat*, (Surabaya: IMTIYAZ).
- Zarkasyi, Abdullah Syukri. 2005, *Manajemen Pesantren: Pengalam Pondok Modern Gontor*, Cet Ke-2, (Ponorogo: Trimurti Press).
- Zarkasyi, Abdullah Syukri. 2011, *Bekal Untuk Pemimpin*, cet ke-2, (Ponorogo: Trimurti Press).
- Zarkasyi, Abdullah Syukri. Artikel *Manajemen Pendidikan Pesantren*, penerapan manajemen berbasis sekolah di Lembaga Pendidikan Pesantren. Artikel tidak diterbitkan.
- Zarkasyi, Abduallah Syukri 2005, *Gontor dan Pembaharuan Pendidikan Pesantren*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada).
- Zarkasyi, Hamid Fahmi. 2010, *Membangun Peradaban dengan Ilmu*, (Depok : Kalam Ilmu Indonesia).
- Zarkasyi, K.H Imam. *Diktat Kuliah Umum dalam Pekan Perkenalan*, (Gontor: Darussalam Press).



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Lampiran 1. Instrumen Dokumentasi**

**INSTRUMEN DOKUMENTASI**

**A. Lokasi**

Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh

**B. Tujuan**

Mengumpulkan data atau informasi untuk mengetahui model manajemen, dinamika manajemen, faktor-faktor yang menunjang, dan faktor-faktor yang menghambat manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh.

No	Dokumen Yang Dibutuhkan	Jenis Dokumen			Keterangan
		Arsip	Foto	Lainnya	
1	Letak Lokasi Pondok				
2	Kondisi Geografis Pondok				
3	Sejarah Pondok				
4	Profil Pondok				
5	Struktur Organisasi Pondok				
6	Struktur Kepengasuhan				
7	Struktur KMI				
8	Dokumentasi Kurikulum				
9	Data Guru				
10	Data Satriwati				
11	Data Staf				
12	Job Deskripsi				
13	Data Sarana dan Prasarana				

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

14	Jadwal Kegiatan Harian				
15	Jadwal Kegiatan Mingguan				
16	Kalender Kegiatan Semester				
17	Tata Tertib Pondok				
18	Jadwal Guru				
19	Jadwal Santriwati				
20	Foto Keadaan Lingkungan Pondok				
21	Foto Kegiatan				
22	Foto Sarana dan prasarana				





### Lampiran 3. Instrumen Observasi

## INSTRUMEN OBSERVASI

### A. Lokasi

Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh

### B. Tujuan

Mengumpulkan data atau informasi untuk mengetahui model manajemen, dinamika manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh.

### C. Observasi pelaksanaan model manajemen yang diterapkan dalam proses pendidikan dan pembelajaran

#### 1. Fokus Pada Pelanggan

No	Aspek Yang Diamati			Ceklist	
	Dimensi	Indikator	Item	Ya	Tidak
1	Pelayanan terhadap pelanggan internal				
2	Santriwati	Asrama			
3		Pelayanan	Bimbingan terhadap santriwati di lingkungan asrama		
4			Pengasuhan terhadap santriwati di lingkungan asrama		
5			Pengawasan terhadap santriwati di lingkungan asrama		
6			Organisasi santriwati di asrama		
7			Pendidikan terhadap santriwati di lingkungan asrama		
8			Kegiatan santriwati di lingkungan asrama		
9			Keamanan lingkungan asrama		
10			Kebersihan lingkungan di lingkungan asrama		
11			Pelayanan kesehatan santriwati di asrama		



# Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12		Tata Tertib asrama		
13		Ketersediaan kamar		
14		Ketersediaan Kamar Mandi		
15		Ketersediaan Tempat Menjemur		
16		Ketersediaan Tempat Mencuci		
17		Ketersediaan Tempat Berwudhu		
18		Ketersediaan Perabotan		
19		Ketersediaan Peralatan Kebersihan		
20		Kelas		
21		Guru menggunakan strategi pembelajaran dan pengajaran yang tepat mencapai tujuan pembelajaran		
22		Guru Menggunakan variasi model pembelajaran yang sesuai kebutuhan peserta didik		
23		Guru menggunakan metode pembelajaran yang sesuai dengan materi yang diajarkan		
24		Guru menggunakan strategi pembelajaran dan pengajaran diukur dengan hasil belajar peserta didik		
25		Guru menggunakan metode pembelajaran berorientasi pada peserta didik		
26		Guru menggunakan media pembelajaran yang efektif		
27		Guru menggunakan media pembelajaran yang efisien		
28		Guru menggunakan media pembelajaran yang sesuai dengan kurikulum		
29		Guru menggunakan metode pembelajaran yang interaktif		
30		Guru menggunakan metode pembelajaran yang inspiratif		
31		Guru menggunakan metode pembelajaran yang memotivasi		
32		Pembelajaran yang menyenangkan		
33	Saran dan Prasarana	Ketersediaan Kelas yang memadai		
34		Kebersihan lingkungan kelas		



# Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Perabotan penunjang pembelajaran di kelas		
	Perlengkapan penunjang pembelajaran di kelas		
	Media pembelajaran di kelas		
	Tersedia buku pegangan bagi peserta didik		
	Lingkungan Pondok		
	Tersedia media pendidikan		
	Tersedia layanan informasi santriwati		
Pelayanan	Lingkungan yang kondusif untuk pendidikan		
	Keamanan yang baik		
	Kebersihan lingkungan yang terjaga		
	Tersedia sarana dan Prasarana yang lengkap		
	Kegiatan Ekstrakurikuler		
	Kebebasan dalam mengikuti kegiatan ekstrakurikuler sesuai minat dan bakat		
	Tidak membedakan status dan golongan		
Pelayanan	Kegiatan sebagai media yang mendidik		
	Kegiatan sebagai media meningkatkan daya kreatifitas dan bakat		
	Pengawasan dan bimbingan terhadap peserta didik di dalam kegiatan		
Saran dan Prasarana	Perabotan yang memadai		
	Perlengkapan yang aman dan sesuai		
	Organisasi Pelajar		
	Santriwati mendapatkan pendidikan organisasi		
Pelayanan	Organisasi sebagai media pendidikan		
	Organisasi mendidik tanggung jawab		
	Organisasi sebagai teladan		
	Sesuai dengan AD/ART		
	Kaderisasi dalam organisasi		
Saran dan	Ruang Organisasi		



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

62	Prasarana	Perabotan yang menunjang berjalannya organisasi		
63		Peralatan yang menunjang berjalannya organisasi		
64		Fasilitas		
65	Sarana dan Prasarana	Tersedia mushola/masjid		
66		Tersedia lapangan olahraga		
67		Tersedia ruang keterampilan		
68		Tersedia ruang kreativitas		
69		Tersedia ruang kesenian		
70		Tersedia ruang kesehatan		
71		Tersedia ruang laboratorium		
72		Tersedia perputakaan		
73		Tersedia unit produk		
74		Tersedia kantin santriwati		
75		Tersedia media Informasi		
76		Tersedia tempat berkreasi		
77		Tersedia lapangan tempat berkumpul		
78		Tersedia ruang perkumpulan/aula		
79		Tersedia media pendidikan		
80		Tersedia dapur dan ruang makan		

No	Aspek Yang Diamati			Ceklist	
	Dimensi	Indikator	Item	Ya	Tidak
1		Pelayanan terhadap pelanggan internal			
2	Guru	Kegiatan Pembelajaran			
3		Pelayanan	Tersediannya dokumentasi kurikulum		
4			Tersedisnya silabus mata pelajaran		
5			Guru membuat rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP)		
6			Guru menggunakan pedoman penilaian		
7			Program peningkatan profesional guru dalam mengajar		
8			Program pendalaman materi secara intensif		





# Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Tersedia bahan mengajar		
	Tersedia buku materi pelajaran yang diajarkan		
	Beban max mengajar yang diberikan		
	Tersedia buku sumber rujukan materi yang relevan		
	Tersedia absensi guru		
	<b>Pembinaan</b>		
Pelayanan	Guru mendapatkan pembinaan melalui pengarahan intensif		
	Guru mendapatkan pembinaan melalui pendekatan personal		
	Guru mendapatkan pembinaan melalui evaluasi hasil proses pembelajaran		
	Guru mendapatkan pembinaan melalui pendekatan tugas		
	Guru mendapatkan pembinaan melalui pendekatan manusiawi		
	Guru mendapatkan pembinaan melalui pendekatan apresiasi atas prestasi yang diraih		
	<b>Kesejahteraan</b>		
Pelayanan	Guru mendapatkan kesejahteraan yang sesuai		
	Guru mendapatkan Kesejahteraan jaminan kebutuhan sehari-hari		
	Guru mendapatkan jaminan kesehatan		
	Guru mendapatkan reward prestasi		
	Guru mendapatkan kesempatan melanjutkan pendidikan ke tingkat yang lebih tinggi		
	Guru mendapatkan tunjangan transportasi		
	<b>Fasilitas</b>		
Sarana dan Prasarana	Ruang guru		
	Ruang berkumpul		
	Ruang perpustakaan		
	Perabotan yang menunjang kegiatan mengajar		



# Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

33		Peralatan yang menunjang kegiatan mengajar		
34		Tersedia asrama guru		
35		Tersedia kamar mandi khusus guru		
36		Laboratorium komputer khusus guru		
37		Tersedia dapur dan ruang makan khusus guru		
38		Tersedia kantin khusus guru		
39		Perabotan dan perlengkapan		

No	Aspek Yang Diamati			Ceklist	
	Dimensi	Indikator	Item	Ya	Tidak
1		Pelayanan terhadap pelanggan internal			
2		Pembinaan			
3		Pelayanan	Staf mendapatkan pembinaan melalui pengarahan intensif		
4			Staf mendapatkan pembinaan melalui pendekatan personal		
5			Staf mendapatkan pembinaan melalui evaluasi hasil proses pembelajaran		
6			Staf mendapatkan pembinaan melalui pendekatan tugas		
7			Staf mendapatkan pembinaan melalui pendekatan manusiawi		
8	Staf		Staf mendapatkan pembinaan melalui pendekatan apresiasi atas prestasi yang diraih		
9			Kesejahteraan		
10		Pelayanan	Guru mendapatkan kesejahteraan yang sesuai		
11			Guru mendapatkan Kesejahteraan jaminan kebutuhan sehari-hari		
12			Guru mendapatkan jaminan kesehatan		
13			Guru mendapatkan reward prestasi		
14			Guru mendapatkan kesempatan melanjutkan pendidikan ke tingkat yang lebih tinggi		



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

15		Guru mendapatkan tunjangan transportasi		
16		Fasilitas		
17		Ruang/kantor yang baik		
18		Perabotan yang menunjang kinerja staf		
19		Perlengkapan yang menunjang kinerja staf		
20		Asrama Staf		
21		Perabotan dan peralatan		

No	Aspek Yang Diamati			Ceklist	
	Dimensi	Indikator	Item	Ya	Tidak
1			Pelayanan terhadap pelanggan eksternal		
2			Layanan Informasi		
3			Lokasi pondok yang strategis		
4			Tersedia brosur		
5			Tersedia petugas receptionist (penerima tamu)		
6			Tersedia layanan informasi melalui telepon		
7			Tersedia layanan informasi bekal dari pihak pesantren		
8			Tersedia kalender pesantren		
9			Layanan service dan Fasilitas		
10			Lingkungan pesantren yang baik		
11			Keamanan yang terjaga		
12			Kenyamanan lingkungan		
13			Kesantunan lingkungan		
14			Kebersihan lingkungan terjaga		
15			Tersedia ruang istirahat bagi keluarga yang berkunjung		
16			Tersedia ruang pertemuan keluarga dengan santriwati		
17			Layanan administrasi yang mudah		
18			Tersedia mushola/masjid khusus tamu		
19			Tersedia kamar mandi khusus tamu		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

20		Jaminan Kualitas Lulusan			
21		Pelayanan	Sikap lulusan		
22			Pengetahuan lulusan		
23			Keterampilan lulusan		

No	Aspek Yang Diamati			Ceklist	
	Dimensi	Indikator	Item	Ya	Tidak
1	Pelayanan terhadap pelanggan eksternal				
2	Pemerintah	Layanan Informasi			
3		Pelayanan	Lokasi pondok yang strategis		
4			Tersedia brosur		
5			Petugas receptionist (penerima tamu)		
6			Penyediaan layanan informasi melalui telpon		
7			Tersedia layanan informasi bekal dari pihak pesantren		
8			Penyediaan kalender pesantren		
9			Jaminan Kualitas Lulusan		
10		Pelayanan	Sikap lulusan		
11			Pengetahuan lulusan		
12	Keterampilan lulusan				

## 2. Obsesi Pada Kualitas

No	Aspek Yang Diamati			Cekkklist	
	Dimensi	Indikator	Item	Ya	Tidak
1	Fisik ( <i>Tangle</i> )	Lingkungan			
2		Pelayanan	Penataan Kenyamanan lingkungan		
3			Penciptaan keindahan lingkungan		
4			Penjagaan kebersihan lingkungan		
5			Penaatan Keasrian lingkungan		
6			Penjagaan keamanan lingkungan		
7		Sarana dan prasarana			





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8		Peningkatan kualitas pendidikan dan pembelajaran dengan melengkapi prasarana yang menunjang kegiatan tersebut		
9		Peningkatan kualitas pendidikan dan pembelajaran dengan melengkapi perabotan yang menunjang kegiatan tersebut		
10	Pelayanan	Peningkatan kualitas pendidikan dan pembelajaran dengan melengkapi perabotan yang menunjang kegiatan tersebut		
11		Peningkatan kualitas dengan melengkapi peralatan yang menunjang kegiatan tersebut		
12		Peningkatan kualitas pendidikan dan pembelajaran dengan melengkapi media pendidikan dan pembelajaran yang menunjang kegiatan tersebut		

No	Aspek Yang Diamati			Ceklist	
	Dimensi	Indikator	Item	Ya	Tidak
1	Kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan:				
2	Keandalan (Reability)	Meyakinkan	Proses belajar mengajar		
3			Guru menyampaikan materi dengan metode yang sesuai		
4		Santriwati (peserta didik)	Guru mampu menjelaskan materi dengan baik		
5			Guru mampu menghidupkan suasana belajar		
6			Guru mampu mengenali masing-masing kekuarangan peserta didik		
7		Guru	Guru mendapatkan materi sesuai dengan kemampuan		
8			Media pendidikan yang menunjang Guru dalam mengajar		
9		Akurat	Materi yang di sampaikan sesuai dengan kebutuhan		
10		Santriwati (peserta)	Materi yang disampaikan sesuai dengan rpp		



# Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

didik)	Materi yang sesuai dengan kurikulum		
	Jadwal yang sesuai		
	Guru mengajar dengan tepat waktu		
	Guru menyampaikan materi sesuai dengan waktu beban max belajar		
Guru	Guru mendapatkan materi sesuai dengan kemampuan		
	Guru Mendapatkan jadwal yang sesuai		
Konsisten	Kehadiran guru dikelas		
Santriwati (peserta didik)	Ketepatan waktu mengajar		
	Peningkatan kualitas mengajar		
Guru	Penyediaan peralatan penunjang pembelajaran tepat waktu		
Memuaskan	Guru menjelaskan materi dengan detail		
Santriwati (peserta didik)	Guru menjelaskan dengan baik sehingga peserta didik mengerti dengan materi yang di ajarkan		
	Antusias peserta didik memperhatikan penjelasan materi		
	Kelengkapan Perabotan dan peralatan yang menunjang pembelajaran		
Guru	Pelayanan terhadap guru dengan baik		
	Pelayanan Administrasi		
Meyakinkan, akurat, konsisten dan memuaskan dalam:	Melayani dengan sesuai aturan		
	Proses yang tidak membingungkan		
	Sikap yang ramah dalam melayani		
	Staf tepat waktu dalam melayani		
	Staf melakukan pendataan dengan baik		
	ketepatan waktu dalam pelayanan		
	Melayani dengan baik sesuai dengan aturan		
	Melayani dengan baik		
	Lingkungan pondok		
Meyakinkan, akurat,	Menciptakan lingkungan yang sesuai dengan yang diharapkan		



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

37	konsisten, memuaskan dalam:	Kenyamanan lingkungan		
38		Penjagaan keamanan lingkungan		
39		Penjagaan kebersihan lingkungan		
40		Penataan lingkungan yang baik		

No	Aspek Yang Diamati			Ceklist	
	Dimensi	Indikator	Item	Ya	Tidak
1	Daya tanggap (Reponsiv enes)	Kemauan dan kesediaan membantu			
2		Pelayanan	Kesadaran guru membantu peserta didik dalam proses pendidikan dan pembelajaran		
3			kesadaran staf membantu guru, peserta didik, dan orang tua dalam urusan administrasi pondok		
4			Kesadaran karyawan membantu guru, staf, dan santriwati dalam proses pendidikan dan pembelajaran.		
5			Kesadaran guru, staf, peserta didik, dan karyawan membantu orang tua, atau masyarakat yang berada di lingkungan pondok		
6		Memberikan layanan cepat tanggap			
7		Pelayanan	Guru dan staf cepat merespon kebutuhan peserta didik dalam proses pendidikan dan pembelajaran		
8			Karyawan cepat merespon kebutuhan guru, staf, dan peserta didik dalam proses pendidikan dan pembelajaran		
9		Proses yang interaktif			
10		Pelayanan	Dalam proses pendidikan dan pengajaran guru, staf dan santriwati		
11		Prosedur administrasi yang sederhana			
12		Pelayanan	Aturan tahapan administrasi yang mudah dipahami oleh semua orang		



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Aspek Yang Diamati			Ceklist	
	Dimensi	Indikator	Item	Ya	Tidak
1	Jaminan (Assurance)	Pelayanan	Pengetahuan dan wawasan tenaga pendidik sesuai dengan kompetensi		
2			Pelayanan administrasi yang prima		
3			Kemampuan memberikan kepastian dan kepercayaan terhadap orang tua dan masyarakat terhadap pendidikan yang di tawarkan		
4			Sikap respect terhadap segala sesuatu dalam hal pelayanan		

No	Aspek Yang Diamati			Ceklist	
	Dimensi	Indikator	Item	Ya	Tidak
1	Empati (Empathy)	Pelayanan	Guru, staf, dan karyawan mampu berinteraksi terhadap setiap orang		
2			Guru, staf, dan karyawan mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik terhadap setiap orang		
3			Guru, staf, Karyawan memiliki rasa kepedulian dan perhatian tinggi terhadap segala hal		
4			Guru, Staf, dan karyawan nanpu memahami kebutuhan peserta didik, orang tua, serta masyarakat dalam hal pendidika ndan pembelajaran		

### 3. Menggunakan Pendekatan Ilmiah

No	Aspek Yang Diamati			Ceklist	
	Dimensi	Indikator	Item	Ya	Tidak
1	Perumusan prosedur kerja	Pelaksanaan	Perumusan kebijakan-kebijakan dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran		
2			Perumusan prosedur pelaksanaan disiplin terhadap guru, staf,		



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			santriwati dan karyawan		
3			Perumusan kebijakan-kebijakan dalam pelaksanaan sistem administrasi		
4	pengambil an kesimpulan	Mengacu pada data dan fakta	Penyimpulan data dan fakta yang diambil dari pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran dalam proses penyelesaian masalah yang teridentifikasi		
5			Penyimpulan data dan fakta yang diambil dari pelaksanaan disiplin terhadap guru, staf, santriwati, dan karyawan dalam proses penyelesaian masalah yang teridentifikasi		
6			Penyimpulan data dan fakta yang diambil dari pelaksanaan sistem administrasi dalam proses penyelesaian masalah yang teridentifikasi		
7	Penyelesai an permasalahan	Berdasarkan kesimpulan (data dan fakta)	Pengambilan kebijakan dalam penyelesaian masalah yang berdasarkan kesimpulan dari data dan fakta yang teridentifikasi dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran		
8			Pengambilan kebijakan dalam penyelesaian masalah yang berdasarkan kesimpulan dari data dan fakta yang teridentifikasi dalam pelaksanaan disiplin terhadap guru, staf, santriwati, dan karyawan		
9			Pengambilan kebijakan dalam penyelesaian masalah yang berdasarkan kesimpulan dari data dan fakta yang teridentifikasi dalam pelaksanaan sistem administrasi		

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 4. Komitmen Jangka Panjang

No	Aspek Yang Diamati			Ceklist	
	Dimensi	Indikator	Item	Ya	Tidak
1	Menghasilkan lulusan yang berkualitas	Mengacu pada kompetensi	Pelaksanaan proses pendidikan yang mengacu pada pembentukan sikap pada lulusannya		
2			Pelaksanaan proses pendidikan yang memberikan pengetahuan yang luas		
3			Pelaksanaan proses pendidikan yang keterampilan pada lulusannya		

#### 5. Kerja Sama Tim

No	Aspek Yang Diamati			Ceklist	
	Dimensi	Indikator	Item	Ya	Tidak
1	Membangun kerja sama	Kerjasama antara guru, staf, santriwati dan karyawan	Kerja sama dalam menciptakan pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran yang kondusif		
2			Kerja sama dalam proses meraih prestasi lembaga		
3			Kerja sama dalam pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler yang berkualitas		
4			Kerja sama dalam mendukung pelaksanaan sistem administrasi yang baik		
5	Membangun kemitraan	Orang tua/wali	Orang tua mendukung pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran yang kondusif		
6			Orang tua mendukung pelaksanaan disiplin		
7			Orang tua mendukung pelaksanaan seluruh kegiatan ekstrakurikuler		
8		Instansi Pemerintah	Kerja sama dengan instansi pemerintahan dalam meningkatkan kemampuan, pemahaman, dan wawasan guru, staf, santriwati dan		



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		karyawan dalam segala bidang		
9		Kerja sama dengan instansi pemerintahan dalam rangka mengenalkan lembaga		
10		Kerja sama dengan instansi pemerintahan dalam pelaksanaan kegiatan sosial masyarakat		
11		Kerja sama dengan instansi pemerintahan dalam pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler		
12	Masyarakat umum	Kerja sama dengan elemen masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan sosial		
13		Kerja sama dengan masyarakat dalam pelaksanaan proses pendidikan		
14		Kerja sama dengan masyarakat dalam pembinaan masyarakat		

#### 6. Perbaikan Proses Berkesinambungan

No	Aspek Yang Diamati			Ceklist	
	Dimensi	Indikator	Item	Ya	Tidak
1	Mengacu pada standar mutu dan fungsi manajemen ( <i>plan, do, check, action</i> )	Standar isi	Perbaikan proses pada struktur kurikulum		
2			Perbaikan pada beban max belajar		
3			Perbaikan proses pada kurikulum satuan		
4			Perbaikan pada kalender pendidikan dan pembelajaran		
5		Standar Proses	Perbaikan pada pelaksanaan proses pembelajaran yang interaktif, inspiratif, memotivatif, dan menyenangkan		
6			Perbaikan pada proses pendidikan dengan keteladanan		
7			Perbaikan proses pendidikan dan pembelajaran yang efisien dan		



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	efektik		
	Perbaikan proses pada pelaksanaan penilaian dalam pelaksanaan pendidikan dan pembelajaran		
Standar lulusan	Perbaikan pada pelaksanaan pendidikan dan pembelajaran yang membentuk lulusan mempunyai sikap yang baik		
	Perbaikan pada pelaksanaan pendidikan dan pembelajaran yang membentuk lulusan yang berpengetahuan luas		
	Perbaikan pada pelaksanaan pendidikan dan pembelajaran yang membentuk lulusan yang memiliki keterampilan		
Standar pendidik	Perbaikan standar pendidik dan kependidikan pada kompetensi pedagogik		
	Perbaikan standar pendidik dan kependidikan pada kompetensi kepribadian		
	Perbaikan standar pendidik dan kependidikan pada kompetensi profesionalisme		
	Perbaikan standar pendidik dan kependidikan pada kompetensi sosial		
Standar sarana dan prasarana	Perbaikan standar sarana terhadap peralatan penunjang pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran		
	Perbaikan standar sarana terhadap perabotan penunjang pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran		
	Perbaikan standar sarana terhadap media penunjang pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran		
	Perbaikan standar sarana terhadap buku dan sumber belajar penunjang pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran		





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Perbaikan standar sarana terhadap bahan habis pakai penunjang pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran		
	Perbaikan standar prasarana yang menunjang proses pendidikan dan pembelajaran		
Standar pengelolaan	Perbaikan perancangan (visi dan misi) lembaga		
	Perbaikan proses pelaksanaan program		
	Perbaikan proses pelaksanaan pengawasan dan evaluasi pada pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran		
	Perbaikan standar kepemimpinan yang mengacu pada fungsi pemimpin		
	Perbaikan pada sistem informasi manajemen		
Standar pembiayaan	Pebaikan pembiayaan pada investasi dalam penyediaan sarana dan prasarana		
	Pebaikan pembiayaan pada investasi dalam pengembangan administrasi		
	Pebaikan pembiayaan pada investasi dalam modal kerja tetap		
	Pebaikan pembiayaan pada biaya operasi satuan berkaitan dengan gaji, tñjangan, kesejahteraan pendidik dan tenaga kependidikan		
	Pebaikan pembiayaan pada biaya operasi satuan berkaitan dengan peralatan		
	Pebaikan pembiayaan pada biaya operasi satuan berkaitan dengan kegiatan		
Standar penilaian	Perbaikan pembiayaan pada biaya operasi satuan berkaitan dengan operasional		
	Perbaikan mekanisme penilaian dalam proses pendidikan dan pembelajaran		
	Perbaikan pada prosedur penilaian dalam Pelaksanaan proses		



# Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		pendidikan dan pembelajaran		
36		Perbaikan pada instrumen penilaian peserta didik		

## 7. Pendidikan pelatihan

No	Aspek Yang Diamati			Ceklist	
	Dimensi	Indikator	Item	Ya	Tidak
1	Pendidikan dan pelatihan	Meningkatkan keterampilan	Guru dalam mendidik dan mengajar		
2			Staf dalam pelayanan administrasi		
3			Karyawan dalam bekerja		
4			Siswa dalam mengembangkan kualitas diri		
5		Keahlian dan profesional	Guru sebagai pendidik dan pengajar		
6			Tenaga kependidikan sebagai pelayan administrasi		
7			Karyawan sebagai sumber daya penunjang		

## 8. Kebebasan terkendali

No	Aspek Yang Diamati			Ceklist	
	Dimensi	Indikator	Item	Ya	Tidak
1	Pelibatan dan pemberdayaan	Pengambilan keputusan dan komitmen dalam pelaksanaan	Pelibatan dan pemberdayaan guru, staf, dan sumber daya pendukung dalam pengambilan keputusan dan komitmen pelaksanaannya pada pembentukan perencanaan program		
2		nya	Pelibatan dan pemberdayaan guru, staf dan sumber daya pendukung dalam pengambilan keputusan dan komitmen pelaksanaannya pada pengorganisasian program		



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		Pelibatan dan pemberdayaan guru, staf dan sumber daya pendukung dalam pengambilan keputusan dan komitmen pelaksanaannya pada pelaksanaan program program		
		Pelibatan dan pemberdayaan guru, staf dan sumber daya pendukung dalam pengambilan keputusan dan komitmen pelaksanaannya pada evaluasi program		
Pemecahan permasalahan		Pelibatan dan pemberdayaan guru, staf dan sumber daya pendukung dalam pemecahan permasalahan pada perencanaan program yang sudah menjadi keputusan dan komitmen yang disepakati bersama		
		Pelibatan dan pemberdayaan guru, staf dan sumber daya pendukung dalam pemecahan permasalahan pada pengorganisasian program yang sudah menjadi keputusan dan komitmen yang disepakati bersama		
		Pelibatan dan pemberdayaan guru, staf dan sumber daya pendukung dalam pemecahan permasalahan pada pelaksanaan program yang sudah menjadi keputusan dan komitmen yang disepakati bersama		
		Pelibatan dan pemberdayaan guru, staf dan sumber daya pendukung dalam pemecahan permasalahan pada evaluasi program yang sudah menjadi keputusan dan komitmen yang disepakati bersama		
meningkatkan rasa memiliki		Meningkatkan rasa memiliki guru, staf, dan sumber daya pendukung pada perencanaan program yang sudah menjadi keputusan dan komitmen yang disepakati bersama		
		Meningkatkan rasa memiliki guru, staf, dan sumber daya pendukung pada pengorganisasian program yang sudah menjadi keputusan dan komitmen yang disepakati bersama		



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11		Meningkatkan rasa memiliki guru, staf, dan sumber daya pendukung pada pelaksanaan program yang sudah menjadi keputusan dan komitmen yang disepakati bersama		
12		Meningkatkan rasa memiliki guru, staf, dan sumber daya pendukung pada pelaksanaan evaluasi progra yang sudah menjadi keputusan dan komitmen yang disepakati bersama		
13		Guru, staf, dan sumber daya pendukung memiliki rasa tanggung jawab pada perancangan program yang sudah menjadi keputusan dan komitmen yang disepakati bersama		
14	Tanggung jawab terhadap pengambilan keputusan dan komitmen	Guru, staf, dan sumber daya pendukung memiliki rasa tanggung jawab pada pengorganisasian program yang sudah menjadi keputusan dan komitmen yang disepakati bersama		
15		Guru, staf, dan sumber daya pendukung memiliki rasa tanggung jawab pada pelaksanaan program yang sudah menjadi keputusan dan komitmen yang disepakati bersama		
16		Guru, staf, dan sumber daya pendukung memiliki rasa tanggung jawab pada evaluasi program yang sudah menjadi keputusan dan komitmen yang disepakati bersama		

#### 9. Kesatuan Tujuan

No	Aspek Yang Diamati			Ceklist	
	Dimensi	Indikator	Item	Ya	Tidak
1	Kesatuan tujuan	Membangun persamaan persepsi (pelangga	Membangun persamaan persepsi dalam pencapaian visi dan misi lembaga		
2			Membangun persamaan persepsi dalam pencapaian tujuan lembaga		





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

n internal dan eksternal)	3	Membangun Persamaan persepsi dalam mencapai tujuan lembaga		
	4	Membangun persamaan persepsi dalam pelaksanaan sistem pendidikan dan pembelajaran		
	5	Membangun persamaan persepsi dalam pelaksanaan program pendidikan dan pembelajaran		
	6	Membangun persamaan persepsi dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembejarian		
	7	Membangun persamaan persepsi dalam plaksanaan disiplin		
	8	Membangun persamaan persepsi dalam membangun pelayanan yang berkualitas		

**10. Keterlibatan dan Pemberdayaan**

No	Aspek Yang Diamati			Ceklist	
	Dimensi	Indikator	Item	Ya	Tidak
1	Keterlibatan dan pemberdayaan	Dalam membangun:	Membangun kepercayaan guru, staf, santriwati, dan karyawan dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran		
2			Membangun rasa tanggung jawab guru, staf, santriwati, dan karyawan dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran		
3			Membangun rasa memiliki pada guru, staf, santriwati, dan karyawan dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran		



## D. Observasi dinamika manajemen yang diterapkan dalam proses pendidikan dan pembelajaran

### 1. Produk/jasa

No	Aspek Yang Diamati			Ceklist	
	Dimensi	Indikator	Item	Ya	Tidak
1	Fisik/Tampilan	Pelayanan	Dinamika manajemen fasilitas fisik		
2			Dinamika manajemen fisik yang berkaitan dengan ketersediaan perlengkapan penunjang pendidikan dan pembelajaran		
3			Dinamika manajemen tampilan guru, staf, santriwati dan karyawan		
4	Keterjaminan	Pelayanan	Dinamika manajemen keterjaminan pengetahuan dan wawasan guru, dan santriwati		
5			Dinamika manajemen keterjaminan keahlian staf administrasi		
6			Dinamika manajemen keterjaminan sikap para pemangku pendidikan		
7	Keandalan	Pelayanan	Dinamika manajemen keandalan dalam sikap kesegeraan guru, staf, santriwati dan karyawan dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran		
8			Dinamika manajemen keandalan dalam sikap kecepatan guru, staf, santriwati, dan karyawan dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran		
9			Dinamika manajemen keandalan sikap keakuratan guru, staf, santriwati, dan karyawan dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran		
10			Dinamika manajemen keandalan sikap memuaskan guru, staf, santriwati, dan karyawan dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran		

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			pembelajaran		
11	Keamanan	Pelayanan	Dinamika manajemen keamanan lingkungan asrama		
12			dinamika manajemen keamanan lingkungan pondok		
13	Empati	Pelayanan	Dinamika manajemen kepedulian terhadap segala hal		
14			Dinamika manajemen dalam hal perhatian yang diberikan pemangku pelaksana pendidikan dan pembelajaran		
15	Biaya	Pelayanan	Dinamika manajemen pembiayaan pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran		
16			Dinamika manajemen pembiayaan operasional lembaga		
17	Keadilan	Pelayanan	Dinamika manajemen keadilan dalam pelaksanaan pendidikan dan pembelajaran		
18			Dinamika manajemen keadilan sosial dengan tidak membedakan golongan dan status dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran		

### 2. Manusia

No	Aspek Yang Diamati			Ceklist	
	Dimensi	Indikator	Item	Ya	Tidak
1	SDM	Pengasuh mengacu pada fungsi pemimpin	Dinamika manajemen pemimpin yang mempunyai fungsi sebagai leader		
2			Dinamika manajemen pemimpin yang mempunyai fungsi sebagai manajer		
3			Dinamika manajemen pemimpin yang mempunyai fungsi sebagai administrator		
4			Dinamika manajemen pemimpin yang mempunyai fungsi sebagai		



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Guru yang mengacu pada fungsi guru	supervisor		
	Dinamika manajemen pemimpin yang mempunyai fungsi sebagai motivator		
	Dinamika manajemen pemimpin yang mempunyai fungsi sebagai inovator		
	Dinamika manajemen pemimpin yang mempunyai fungsi sebagai evaluator		
	Dinamika manajemen guru yang mempunyai fungsi sebagai pendidik		
	Dinamika manajemen guru yang mempunyai fungsi sebagai pengajar		
	Dinamika manajemen guru yang mempunyai fungsi sebagai pembimbing		
	Dinamika manajemen guru yang mempunyai fungsi sebagai penasehat		
	Dinamika manajemen guru yang mempunyai fungsi sebagai yang diteladani		
	Dinamika manajemen guru yang mempunyai fungsi sebagai administrator		
	Dinamika manajemen guru yang mempunyai fungsi sebagai inspirator		
	Dinamika manajemen guru yang mempunyai fungsi sebagai informator		
	Dinamika manajemen guru yang mempunyai fungsi sebagai organisator		
	Dinamika manajemen guru yang mempunyai fungsi sebagai motivator		
	Dinamika manajemen guru yang mempunyai fungsi sebagai fasilitator		
	Dinamika manajemen guru yang mempunyai fungsi sebagai inisiator		
	Dinamika manajemen guru yang mempunyai fungsi sebagai evaluator		





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

21	Staf yang mengacu pada fungsinya	Dinamika manajemen staf yang mempunyai fungsi sebagai perencana		
22		Dinamika manajemen staf yang mempunyai fungsi sebagai koordinator		
23		Dinamika manajemen staf yang mempunyai fungsi sebagai pengelola		
24		Dinamika manajemen staf yang mempunyai fungsi sebagai penyusun laporan		
25	Karyawan yang mengacu pada fungsinya	Dinamika manajemen karyawan yang mempunyai fungsi sebagai pembantu pelaksanaan		
26		Dinamika manajemen karyawan yang mempunyai fungsi sebagai pendukung pelaksanaan		
27		Dinamika manajemen karyawan yang mempunyai fungsi sebagai pemenuh kebutuhan dalam pelaksanaan		

### 3. Proses

No	Aspek Yang Diamati			Ceklist	
	Dimensi	Indikator	Item	Ya	Tidak
1	Proses	Perencanaan	Dinamika manajemen proses perencanaan pelaksanaan visi, misi dan prinsip pedoman		
2			Dinamika manajemen proses perencanaan pelaksanaan tujuan pendidikan		
3			Dinamika manajemen proses perencanaan pelaksanaan sistem pendidikan		
4			Dinamika manajemen proses perencanaan pelaksanaan program pendidikan		
5		Pengorganisasian	Dinamika manajemen proses pengorganisasian pengelompokan tim		



# Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelaksanaan	Dinamika manajemen proses pengorganisasian dalam pengecekan perlengkapan dan alat penunjang pendidikan dan pembelajaran		
	Dinamika manajemen proses pengorganisasian dalam pembagian tugas pelaksanaan pendidikan dan pembelajaran		
	Dinamika manajemen proses pengorganisasian tanggung jawab dan wewenang dalam pelaksanaan pendidikan dan pembelajaran		
	Dinamika manajemen pelaksanaan visi, misi dan prinsip pedoman		
	Dinamika manajemen pelaksanaan tujuan pendidikan		
	Dinamika manajemen pelaksanaan sistem pendidikan		
	Dinamika manajemen pelaksanaan program pendidikan		
	Dinamika manajemen pelaksanaan kurikulum pendidikan		
	Dinamika manajemen proses pengawasan dan evaluasi pelaksanaan visi, misi, dan prinsip pedoman		
	Dinamika manajemen proses pengawasan dan evaluasi pelaksanaan pendidikan dan pembelajaran		
Pengawasan dan evaluasi	Dinamika manajemen proses pengawasan dan evaluasi pelaksanaan tujuan pendidikan		
	Dinamika manajemen proses pengawasan dan evaluasi pelaksanaan sistem pendidikan		
	Dinamika manajemen proses pengawasan dan evaluasi pelaksanaan program pendidikan		
	Dinamika manajemen proses pengawasan dan evaluasi tenaga pendidik, dan tenaga kependidikan		

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

20		Dinamika manajemen proses pengawasan dan evaluasi kurikulum pendidikan		
----	--	--	--	--

**4. Lingkungan**

No	Aspek Yang Diamati			Ceklist	
	Dimensi	Indikator	Item	Ya	Tidak
1	Lingkungan	Kondusifitas	Dinamika manajemen lingkungan dalam mengkondusifkan lingkungan asrama		
2			Dinamika manajemen lingkungan dalam mengkondusifkan lingkungan sekolah atau kelas		
3			Dinamika manajemen lingkungan mengkondusifkan lingkungan pondok		
4			Dinamika manajemen lingkungan dalam mengkondusifkan kebersihan lingkungan		
5		sarana dan prasarana	Dinamika manajemen lingkungan sarana penunjang pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran, antara lain:		
6			Peralatan penunjan pendidikan		
7			Perabotan pendidikan		
8			Media pendidikan		
9			Buku dan Sumber belajar		
10			Bahan habis pakai		
11			Dinamika manajemen lingkungan prasarana penunjang pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran, antara lain:		
12			Lahan		
13			Gedung asrama		
14			Gedung Kelas		
15			Ruang kepala sekolah		
16			Ruang guru		
17			Ruang Tata Usaha		
18			Perpustakaan		

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

19	Laboratorium		
20	Ruang Keterampilan		
21	Kantin		
22	Tempat Ibadah		
23	Lapangan olahraga		
24	Tempat bermain,		
25	Tempat berkreasi.		







**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Lampiran 2. Instrumen Wawancara**

**INSTRUMEN WAWANCARA**

**A. Lokasi**

Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh

**B. Tujuan**

Mengumpulkan data atau informasi untuk mengetahui model manajemen, dinamika manajemen, faktor-faktor yang menunjang, dan faktor-faktor yang menghambat manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh.

**C. Narasumber**

1. Wakil Pengasuh (WP)
2. Wakil Direkur KMI (WD)
3. Guru Keluarga (GS)
4. Wali Kelas 1-5 (WK)
5. Guru (GP)
6. Staf Pengasuhan Santriwati (SPS)
7. Staf KMI (SK)
8. Staf Administrasi (SA)
9. Karyawan Pondok (KP)
10. Wali Santriwati (WS)
11. Masyarakat (MS)

**D. Pertanyaan Panduan**

**1. Identitas Diri**

- a. Nama :
- b. Jabatan :
- c. Pekerjaan :
- d. Alamat :
- e. Pendidikan terakhir :



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**E. Pertanyaan Penelitian**

No	Aspek	Butir Pertanyaan
1	Sejarah pendirian Pondok Modern Darussalam Gontor	1. Kapan Pondok Modern Modern Darussalam Gontor berdiri?
		2. Siapakah saja pendiri Pondok Modern Darussalam Gontor?
		3. Apa yang mendasari berdirinya Pondok Modern Darussalam Gontor?
2	Profil Pondok Modern Darussalam Gontor	1. Bagaimana Visi Pondok Modern Darussalam Gontor?
		2. Bagaimana Misi Pondok Modern Darussalam Gontor?
		3. Bagaimana prinsip pedoman Pondok Modern Darussalam Gontor?
		4. Bagaimana tujuan pendidikan Pondok Modern Darussalam Gontor?
		5. Bagaimana sistem pendidikan Pondok Modern Darussalam Gontor?
3	Sejarah pendirian Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh	1. Kapan Pondok Modern Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh berdiri?
		2. Siapakah Pendiri Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		3. Apakah yang mendasari berdirinya Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
4	Profil Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh	1. Bagaimana Visi Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		2. Bagaimana Misi Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		3. Bagaimana prinsip pedoman Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	4. Bagaimana tujuan pendidikan Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
	5. Bagaimana sistem pendidikan Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?

## 2.1. Instrumen Wawancara Penelitian Model Manajemen

No	Aspek	Butir Pertanyaan
1.1.1	Fokus pada pelanggan internal: Pelayanan Santriwati di Asrama	1. Bagaimana model manajamen pelayanan pendidikan santriwati di asrama?
		2. Bagaimana model manajemen pelayanan pengasuhan santriwati di asrama?
		3. Bagaimana model manajemen pelayanan pengawasan santriwati di asrama?
		4. Bagaimana model manajemen pelayanan bimbingan santriwati di asrama?
		5. Bagaimana model manajemen pelayanan keamanan santriwati di asrama?
		6. Bagaimana model manajemen pelayanan kebersihan santriwati di asrama?
		7. apakah ada organisasi santriwati di asrama?
		8. Jika ada bagaimana model manajemen orsanisasi santriwati di asrama?
		9. Apa saja kegiatan sangtriwati di asrama?
		10. Bagaimana model manajemen kegiatan santriwati di asrama?
		11. Bagaimana model manajemen kesehatan santriwati di asrama?
		12. Bagaimana model manajemen tata tertib atau disiplin santriwati di asrama?



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		13. Apa saja fasilitas atau sarana dan prasarana di asrama yang disediakan bagi santriwati? Dan bagaimana model manajemen fasilitas atau sarana dan prasarana di asrama bagi santriwati?
		14. Apa saja faktor yang mendukung dalam pelaksanaan pelayanan yang fokus terhadap santriwati di asrama?
		15. Apa saja faktor yang menghambat dalam pelaksanaan pelayanan yang fokus terhadap santriwati di asrama?
1.1.2	Fokus pada pelanggan internal: Pelayanan Santriwati di Kelas	1. Bagaimana model manajemen penerimaan santriwati yang berkualitas di Pondok Modern Darussalam Putri Kampus Tujuh 2. apa saja kualifikasi santriwati yang di terima belajar di Pondok Modern Darussalam gontor Putri Kampus Tujuh? 3. Bagaimana model manajemen pelayanan santriwati di sekolah atau kelas? 4. Bagaimana model manajemen pelayanan standar pembelajaran santriwati di kelas?? 5. Bagaimana model manajemen tata tertib santriwati di kelas? 6. Bagaimana model manajemen organisasi santriwati di sekolah atau kelas? 7. Apa saja kegiatan santriwati dalam proses pembelajaran? 8. Bagaimana model manajemen kegiatan santriwati di sekolah atau di kelas? 9. Bagaimana model manajemen fasilitas atau sarana dan prasarana santriwati di kelas? 10. Apa saja faktor yang mendukung dalam pelaksanaan pelayanan yang fokus terhadap santriwati di sekolah atau di kelas?



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		11. Apa saja faktor yang menghambat dalam pelaksanaan pelayanan yang fokus terhadap santriwati di sekolah atau di kelas?
1.1.3	Fokus pada pelanggan internal: Pelayanan Santriwati di Lingkungan Masyarakat Pesantren	<p>1. Bagaimana model manajemen pendidikan di lingkungan masyarakat pesantren?</p> <p>2. Bagaimana model manajemen pelayanan keamanan santriwati di lingkungan masyarakat pesantren?</p> <p>3. Bagaimana model manajemen kebersihan santriwati di lingkungan masyarakat pesantren?</p> <p>4. Bagaimana model manajemen fasilitas atau sarana dan prasarana santriwati di lingkungan masyarakat pesantren?</p> <p>5. Apa saja faktor yang mendukung dalam pelaksanaan pelayanan yang fokus terhadap santriwati di lingkungan masyarakat pesantren?</p> <p>6. Apa saja faktor yang menghambat dalam pelaksanaan pelayanan yang fokus terhadap santriwati di lingkungan masyarakat pesantren?</p>
1.1.4	Fokus pada pelanggan internal: Pelayanan Santriwati di Kegiatan Ekstrakurikuler	<p>1. Bagaimana model manajemen pendidikan santriwati di dalam kegiatan ekstrakurikuler?</p> <p>2. Bagaimana model manajemen bimbingan santriwati dalam kegiatan ekstrakurikuler?</p> <p>3. Bagaimana model manajemen peningkatan dan penyaluran kreatifitas dan bakat santriwati melalui kegiatan ekstrakurikuler?</p> <p>4. Bagaimana model manajemen fasilitas atau sarana prasarana santriwati dalam kegiatan ekstrakurikuler?</p> <p>5. Apa saja faktor yang mendukung dalam pelaksanaan pelayanan yang fokus terhadap santriwati di dalam pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler?</p>



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		6. Apa saja faktor yang menghambat dalam pelaksanaan pelayanan yang fokus terhadap santriwati di dalam pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler?
1.1.5	Fokus pada pelanggan internal: Pelayanan Santriwati di Organisasi Pelajar	1. Bagaimana model manajemen pendidikan santriwati dalam organisasi pelajar?
		2. Bagaimana model manajemen pelaksanaan organisasi pelajar bagi santriwati?
		3. Bagaimana model manajemen bimbingan santriwati dalam organisasi pelajar?
		4. Bagaimana model manajemen fasilitas atau sarana dan prasarana santriwati dalam organisasi pelajar?
		5. Apa saja faktor yang mendukung dalam pelaksanaan pelayanan yang fokus terhadap santriwati di dalam pelaksanaan organisasi pelajar?
		6. Apa saja faktor yang menghambat dalam pelaksanaan pelayanan yang fokus terhadap santriwati di dalam pelaksanaan organisasi pelajar?
1.1.6	Fokus pada pelanggan internal: Pelayanan Guru	1. Bagaimana model manajemen perekrutan guru di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		2. Bagaimana kualifikasi guru di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		3. Bagaimana peran dan fungsi guru di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		4. Bagaimana model manajemen pelayanan guru dalam pelaksanaan proses pembelajaran?
		5. Bagaimana model manajemen tata tertib atau disiplin guru dalam pelaksanaan proses pembelajaran?



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		6. Bagaimana model manajemen pembinaan guru di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		7. Bagaimana model manajemen kesejahteraan guru di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		8. Bagaimana model manajemen Fasilitas atau sarana prasarana guru di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		9. Apa saja faktor yang mendukung dalam pelaksanaan pelayanan yang fokus terhadap guru di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		10. Apa saja faktor yang menghambat dalam pelaksanaan pelayanan yang fokus terhadap guru di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
1.1.7	Fokus pada pelanggan internal: Pelayanan Staf Administrasi Pondok Pesantren	1. Bagaimana model manajemen perekrutan staf administrasi lembaga di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus tujuh?
		2. Bagaimana kualifikasi staf administrasi lembaga di Pondok Modern Darussalam Gontor?
		3. Bagaimana model manajemen pembinaan staf administrasi lembaga di Pondok Modern Darussalam Gontor?
		4. Bagaimana model manajemen tata tertib atau disiplin staf administrasi lembaga di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		5. Bagaimana model manajemen kesejahteraan staf administrasi lembaga di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		7. Bagaimana model manajemen fasilitas atau sarana dan prasarana staf administrasi lembaga di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		8. Apa saja faktor yang mendukung dalam pelaksanaan pelayanan yang fokus terhadap staf administrasi lembaga di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		9. Apa saja faktor yang menghambat dalam pelaksanaan pelayanan yang fokus terhadap staf administrasi lembaga di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
1.1.8	Fokus pada pelanggan internal: Pelayanan karyawan Pondok Pesantren	1. Bagaimana model manajemen perekrutan Karyawan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus tujuh?
		2. Bagaimana kualifikasi karyawan di Pondok Modern Darussalam Gontor?
		3. Bagaimana model manajemen pembinaan karyawan di Pondok Modern Darussalam Gontor?
		4. Bagaimana model manajemen tata tertib atau disiplin karyawan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		5. Bagaimana model manajemen kesejahteraan karyawan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		7. Bagaimana model manajemen fasilitas atau sarana dan prasarana karyawan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		8. Apa saja faktor yang mendukung dalam pelaksanaan pelayanan yang fokus terhadap karyawan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		9. Apa saja faktor yang menghambat dalam pelaksanaan pelayanan yang fokus terhadap karyawan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
1.2.1	Fokus pada pelanggan eksternal: Pelayanan orang tua/wali	1. Bagaimana model manajemen pelayanan informasi terhadap orang tua/wali santriwati Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?  2. Bagaimana model manajemen pelayanan servis oraang tua/wali Santriwati Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?  3. Bagaimana model manajemen jaminan kualitas terhadap orang tua/wali santriwati Pondok Modern Darusslam Gontor Putri Kampus Tujuh?  4. Bagaimana model manajemen pelayanan fasilitas atau sarana dan prasarana orang tua/wali santriwati Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?  5. Apa saja faktor yang mendukung dalam pelaksanaan pelayanan yang fokus terhadap orang tua/wali santriwati Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?  6. Apa saja faktor yang menghambat dalam pelaksanaan pelayanan yang fokus terhadap orang tua/wali santriwati Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
1.2.2	Fokus pada pelanggan eksternal: Pelayan Pemerintah	1. Bagaimana model manajemen pelayanan informasi terhadap pemerintahan?  2. Bagaimana model manajemen pelayanan kualitas lulusan terhadap pemerinatah?  5. Apa saja faktor yang mendukung dalam pelaksanaan pelayanan yang fokus terhadap instansi pemerintahan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		6. Apa saja faktor yang menghambat dalam pelaksanaan pelayanan yang fokus terhadap intansi pemerintahan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
--	--	--

No	Aspek	Butir Pertanyaan
2.1.1	Obsesi Kepada Kualitas: Fisik ( <i>Tangible</i> )	1. Bagaimana model manajemen peningkatan kualitas lingkungan pondok pesantren yang mendukung pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Daruassalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		2. Siapa saja yang terlibat mendukung penciptaan lingkungan berkualitas yang mendukung pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		3. Bagaimana model manajemen peningkatan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modeen Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
2.1.2	Obsesi Kepada Kualitas: Keandalan ( <i>Reability</i> )	1. Bagaimana model manajemen yang mengacu pada kualitas keandalan pelayanan dalam meyakinkan pelanggan atau konsumen (orang tua/wali, santriwati, dan guru) atas jasa pendidikan yang ditawarkan Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		2. Bagaimana model manajemen yang mengacu pada kualitas keandalan pelayanan yang akurat terhadap pelanggan atau konsumen (orang tua, santriwati, dan guru) atas jasa pendidikan yang ditawarkan Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		<p>3. Bagaimana model manajemen yang mengacu pada kualitas keandalan pelayanan yang konsisten terhadap pelanggan atau konsumen (orang tua, santriwati, dan guru) atas jasa pendidikan yang ditawarkan Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p> <p>4. Bagaimana model manajemen yang mengacu pada kualitas keandalan pelayanan yang memuaskan terhadap pelanggan atau konsumen (orang tua, santriwati, dan guru) atas jasa pendidikan yang ditawarkan Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p>
2.1.3	Obsesi Kepada Kualitas: Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	<p>1. Bagaimana model manajemen peningkatan kualitas pelayanan dalam menumbuhkan daya kemauan dan kesediaan membantu pelanggan atau konsumen (orang tua/wali, santriwati, dan guru) dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p> <p>2. Bagaimana model manajemen peningkatan kualitas pelayanan dalam menumbuhkan daya layanan cepat tanggap terhadap pelanggan atau konsumen (orang tua/wali, santriwati, dan guru) dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p> <p>3. Bagaimana model manajemen peningkatan kualitas pelayanan dengan proses yang interaktif terhadap pelanggan atau konsumen (orang tua/wali, santriwati, dan guru) dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p>



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		4. Bagaimana model manajemen peningkatan kualitas pelayanan dengan prosedur administrasi yang sederhana terhadap pelanggan atau konsumen (orang tua/wali, santriwati, dan guru) dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
2.1.4	Obsesi Kepada Kualitas: Jaminan ( <i>Assurance</i> )	<p>1. Bagaimana model manajemen yang mengacu pada kualitas jaminan pelayanan terhadap pengetahuan dan wawasan tenaga pendidik di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p> <p>2. Bagaimana model manajemen yang mengacu pada kualitas jaminan pelayanan administrasi yang baik terhadap pelanggan atau konsumen (orang tua, santriwati dan guru) di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p> <p>3. Bagaimana model manajemen yang mengacu pada kualitas jaminan pelayanan dalam memberikan kepastiaan dan kepercayaan terhadap pelanggan atau konsumen (orang tua, santriwati dan guru) di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p> <p>4. Bagaimana model manajemen yang mengacu pada kualitas jaminan pelayanan respect dalam segala hal terhadap pelanggan atau konsumen (orang tua, santriwati dan guru) di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p>
2.1.5	Obsesi Kepada Kualitas: Empati ( <i>Empathy</i> )	1. Bagaimana model manajemen yang mengacu pada kualitas pelayanan dalam melakukan hubungan terhadap pelanggan atau konsumen (orang tua, santriwati dan guru) di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?





© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	2. Bagaimana moden manajemen yang mengacu pada kualitas pelayanan dengan kemampuan komunikasi yang baik terhadap pelanggan atau konsumen (orang tua, santriwati dan guru) di Pondok Modern Darusslam Gontor Putri Kampus Tujuh?
	3. Bagaimana model manajemen yang mengacu pada kualitas pelayanan dengan perhatian dan kepedulian terhadap pelanggan atau konsumen (orang tua, santriwati dan guru) di Pondok Modern Darusslam Gontor Putri Kampus Tujuh?
	4. Bagaimana model manajemen yang mengacu pada kualitas pelayanan dalam memahami kebutuhan pelanggan atau konsumen (orang tua, santriwati dan guru) di Pondok Modern Darusslam Gontor Putri Kampus Tujuh?

No	Aspek	Butir Pertanyaan
3.1.1	Menggunakan Pendekatan Ilmiah: Perumusan Prosedur Kerja, Pengambilan Kesimpulan, dan Penyelesaian Masalah dalam Pelaksanaan Proses Pendidikan dan Pembelajaran	1. Bagaimana model manajemen pendekatan ilmiah dalam merumuskan prosedur kerja pada pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		2. Bagaimana model manajemen pendekatan ilmiah dalam mengambil kesimpulan yang mengacu pada fakta dan data pada pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		3. Bagaimana model manajemen pendekatan ilmiah dalam menyelesaikan permasalahan yang berdasarkan pengambilan kesimpulan mengacu pada fakta dan data pada pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		Tujuh?
		4. Apa faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan di dalam pelaksanaan model manajemen menggunakan pendekatan ilmiah dalam tahapan perumusan kerja, pengambiln kesimpulan dan penyelesaian masalah dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
3.1.2	Menggunakan Pendekatan Ilmiah: Perurusan Prosedur Kerja, Pengambilan Kesimpulan, dan Penyelesaian Masalah dalam Pelaksanaan Disiplin terhadap santriwati, guru, staf, dan karyawan	<p>1. Bagaimana model manajemen pendekatan ilmiah dalam merumuskan prosedur kerja pada pelaksanaan disiplin terhadap santriwati, guru, staf, dan karyawan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p> <p>2. Bagaimana model manajemen pendekatan ilmiah dalam mengambil kesimpulan yang mengacu pada fakta dan data pada pelaksanaan disiplin terhadap santriwati, guru, staf, dan karyawan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p> <p>3. Bagaimana model manajemen pendekatan ilmiah dalam menyelesaikan permasalahan berdasarkan pada pengambilan kesimpulan yang mengacu pada fakta dan data pada pelaksanaan disiplin terhadap santriwati, guru, staf, dan karyawan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p>



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		4. Apa faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan di dalam pelaksanaan model manajemen menggunakan pendekatan ilmiah dalam tahapan perumusan kerja, pengambimlan kesimpulan dan penyelesaian masalah dalam pelaksanaan disiplin terhadap santriwati, guru, staf, dan karyawan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
3.1.3	Menggunakan Pendekatan Ilmiah: Peruusan Prosedur Kerja, Pengambilan Kesimpulan, dan Penyelesaian Masalah dalam Pelaksanaan Kegiatan Ekstrakurikuler	<p>1. Bagaimana model manajemen pendekatan ilmiah dalam merumuskan prosedur kerja pada pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p> <p>2. Bagaimana model manajemen pendekatan ilmiah dalam mengambil kesimpulan yang mengacu pada fakta dan data pada pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p> <p>3. Bagaimana model manajemen pendekatan ilmiah dalam menyelesaikan permasalahan berdasarkan kesimpulan yang mengacu pada fakta dan data pada pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p> <p>4. Apa faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan di dalam pelaksanaan model manajemen menggunakan pendekatan ilmiah dalam tahapan perumusan kerja, pengambimlan kesimpulan dan penyelesaian masalah dalam pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p>



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.1.4	Menggunakan Pendekatan Ilmiah: Peruruan Prosedur Kerja, Pengambilan Kesimpulan, dan Penyelesaian Masalah dalam Pelaksanaan Layanan Administrasi	1. Bagaimana model manajemen pendekatan ilmiah dalam merumuskan prosedur kerja pada pelaksanaan layanan administrasi di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		2. Bagaimana model manajemen pendekatan ilmiah dalam mengambil kesimpulan yang mengacu pada fakta dan data pada pelaksanaan layanan administrasi di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		3. Bagaimana model manajemen pendekatan ilmiah dalam menyelesaikan permasalahan berdasarkan kesimpulan yang mengacu pada fakta dan data pada pelaksanaan layanan administrasi di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		4. Apa faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan di dalam pelaksanaan model manajemen menggunakan pendekatan ilmiah dalam tahapan perumusan kerja, pengambilan kesimpulan dan penyelesaian masalah dalam pelaksanaan layanan administrasi di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?

No	Aspek	Butir Pertanyaan
4.1.1	Komitmen Jangka Panjang	1. Apakah Pondok Moden Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh memiliki Komitmen Jangka Panjang?
		2. Bagaimana Komitmen Jangka Panjang Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	3. Bagaimana model manajemen di dalam upaya pencapaian komitmen jangka panjang tersebut di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus?
	4. Apa faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan di dalam mencapai komitmen jangka panjang di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?

No	Aspek	Butir Pertanyaan
5.1.1	Kerja Sama Tim: Membangun Kerja sama Internal (Guru, Staf, dan Karyawan)	1. Bagaimana model manajemen kerja sama tim dalam membangun kerja sama guru, staf, dan karyawan dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri kampus Tujuh?
		2. Bagaimana model manajemen kerja sama tim dalam membangun kerja sama guru, staf, dan karyawan dalam mencapai prestasi lembaga di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri kampus Tujuh?
		3. Bagaimana model manajemen kerja sama tim dalam membangun kerja sama guru, staf, dan karyawan dalam pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri kampus Tujuh?
		4. Bagaimana model manajemen kerja sama tim dalam membangun kerja sama guru, staf, dan karyawan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri kampus Tujuh?
		5. Apa faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan model manajemen kerja sama tim dalam membangun kerjasama internal di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.2.1	Kerja Sama Tim: Membangun Kemitraan Eksternal (Orang Tua)	<p>1. Bagaimana model manajemen kerja sama tim dalam membangun kerja sama dengan orang tua/ wali santriwati mendukung pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darusslam Gontor Putri kampus Tujuh?</p> <p>2. Bagaimana model manajemen kerja sama tim dalam membangun kerja sama dengan orang tua/ wali santriwati mendukung pelaksanaan disiplin di Pondok Modern Darusslam Gontor Putri kampus Tujuh?</p> <p>3. Bagaimana model manajemen kerja sama tim dalam membangun kerja sama dengan orang tua/ wali santriwati mendukung pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler di Pondok Modern Darusslam Gontor Putri kampus Tujuh?</p> <p>5. Apa faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan model manajemen kerja sama tim dalam membagnun kerjasama dengan orang tua/wali santriwati Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p>
5.3.1	Kerja Sama Tim: Membangun Kemitraan Eksternal (Pemerintah dan masyarakat umum)	<p>1. Bagaimana model manajemen kerja sama tim dalam membangun kemitraan dengan instansi pemerintahan dan masyarakat umum di dalam peningkatan kemampuan, pemaham pengetahuan dan wawasan (guru, staf, santriwati, dan karyawan di Pondok Modern Darusslam Gontor Putri kampus Tujuh?</p> <p>2. Bagaimana model manajemen kerja sama tim dalam membangun kemitraan dengan instansi pemerintahan dan masyarakat umum dengan tujuan mengenalkan lembaga terhadap pemerintahan?</p>



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	3. Bagaimana model manajemen kerja sama tim dalam membangun kemitraan dengan instansi pemerintahan dan masyarakat umum dalam pelaksanaan kegiatan sosial di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
	4. Bagaimana model manajemen kerja sama tim dalam membangun kemitraan dengan instansi pemerintahan dan masyarakat umum dalam pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
	5. Bagaimana model manajemen kerja sama tim dalam membangun kemitraan dengan instansi pemerintahan dan masyarakat umum dalam pembinaan masyarakat di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
	6. Apa faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan model manajemen kerja sama tim dalam membagnun kerjasama eksternal di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?

No	Aspek	Butir Pertanyaan
6.1.1	Perbaikan Proses Berkesinambungan: Standar Mutu dan Fungsi Manajemen (Standar Isi)	1. Bagaimana model manajemen perbaikan proses berkesinambungan pada standar isi terhadap struktur kurikulum pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		2. Bagaimana model manajemen perbaikan proses berkesinambungan pada standar isi terhadap beban belajar pelaksanaan proses pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		3. Bagaimana model manajemen perbaikan proses berkesinambungan pada standar isi terhadap kurikulum tingkat satuan dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		4. Bagaimana model manajemen perbaikan proses berkesinambungan pada standar isi terhadap kalender pendidikan dan pembelajaran dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		5. Apa faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan model manajemen perbaikan proses berkesinambungan terhadap standar isi di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
6.1.2	Perbaikan Proses Berkesinambungan: Standar Mutu dan Fungsi Manajemen (Standar Proses)	1. Bagaimana model manajemen perbaikan proses berkesinambungan pada standar proses terhadap pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran yang interaktif, inspiratif, memotivatif, dan menyenangkan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		2. Bagaimana model manajemen perbaikan proses berkesinambungan pada standar proses terhadap keteladanan di dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		3. Bagaimana model manajemen perbaikan proses berkesinambungan pada standar proses terhadap pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran yang efektif dan efisien di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		<p>4. Bagaimana model manajemen perbaikan proses berkesinambungan pada standar proses terhadap penilaian di dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran yang di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p> <p>5. Apa faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan model manajemen perbaikan proses berkesinambungan terhadap standar proses pada pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p>
6.1.3	Perbaikan Proses Berkesinambungan: Standar Mutu dan Fungsi Manajemen (Standar Lulusan)	<p>1. Bagaimana model manajemen perbaikan proses berkesinambungan pada standar lulusan yang mengacu pada sikap, pengetahuan dan keterampilan lulusan hasil dari proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p> <p>2. Apa faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan model manajemen perbaikan proses berkesinambungan terhadap standar lulusan pada pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p>
6.1.4	Perbaikan Proses Berkesinambungan: Standar Mutu dan Fungsi Manajemen (Standar Pendidik dan Kependidikan)	<p>1. Bagaimana model manajemen perbaikan proses berkesinambungan pada standar pendidik dan kependidikan terhadap kompetensi pedagogik di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p> <p>2. Bagaimana model manajemen perbaikan proses berkesinambungan pada standar pendidik dan kependidikan terhadap kompetensi kepribadian di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p>



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		<p>3. Bagaimana model manajemen perbaikan proses berkesinambungan pada standar pendidik dan kependidikan terhadap kompetensi profesional di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p> <p>4. Bagaimana model manajemen perbaikan proses berkesinambungan pada standar pendidik dan kependidikan terhadap kompetensi sosial di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p> <p>5. Apa faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan model manajemen perbaikan proses berkesinambungan terhadap standar pendidik dan kependidikan pada pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p>
6.1.5	Perbaikan Proses Berkesinambungan: Standar Mutu dan Fungsi Manajemen (Standar Sarana dan Prasarana)	<p>1. Bagaimana model manajemen perbaikan proses berkesinambungan pada standar sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p> <p>2. Apa faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan model manajemen perbaikan proses berkesinambungan terhadap standar sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p>
6.1.6	Perbaikan Proses Berkesinambungan: Standar Mutu dan Fungsi Manajemen (Standar Pengelolaan)	<p>1. Bagaimana model manajemen perbaikan proses berkesinambungan pada standar pengelolaan terhadap perencanaan pelaksanaan visi, misi, dan tujuan pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p>



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	2. Bagaimana model manajemen perbaikan proses berkesinambungan pada standar pengelolaan terhadap pelaksanaan program pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
	3. Bagaimana model manajemen perbaikan proses berkesinambungan pada standar pengelolaan terhadap pengawasan dan evaluasi pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
	4. Bagaimana model manajemen perbaikan proses berkesinambungan pada standar pengelolaan terhadap kepemimpinan yang mengacu pada fungsi pemimpin dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
	5. Bagaimana model manajemen perbaikan proses berkesinambungan pada standar pengelolaan terhadap sistem informasi manajemen dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
	6. Apa faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan model manajemen perbaikan proses berkesinambungan terhadap standar pengelolaan yang menunjang pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6.1.7	Perbaikan Proses Berkesinambungan: Standar Mutu dan Fungsi Manajemen (Standar Pembiayaan)	<p>1. Bagaimana model manajemen perbaikan proses berkesinambungan pada standar pembiayaan terhadap investasi dalam penyediaan sarana dan prasarana, pengembangan administrasi, dan modal kerja tetap yang menunjang pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p> <p>2. Bagaimana model manajemen perbaikan proses berkesinambungan pada standar pembiayaan terhadap biaya operasi satuan yang termasuk gaji pendidik, tenaga kependidikan, tunjangan, kesejahteraan, peralatan, dan kegiatan operasional pada pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p> <p>3. Apa faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan model manajemen perbaikan proses berkesinambungan terhadap standar pembiayaan yang menunjang pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p>
6.1.8	Perbaikan Proses Berkesinambungan: Standar Mutu dan Fungsi Manajemen (Standar Penilaian)	<p>1. Bagaimana model manajemen perbaikan proses berkesinambungan pada standar penilaian terhadap mekanisme penilaian dalam pelaksanaan pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p> <p>2. Bagaimana model manajemen perbaikan proses berkesinambungan pada standar penilaian terhadap prosedur penilaian dalam pelaksanaan pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p>





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	<p>3. Bagaimana model manajemen perbaikan proses berkesinambungan pada standar penilaian terhadap instrumen penilaian peserta didik dalam pelaksanaan pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p> <p>4. Apa faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan model manajemen perbaikan proses berkesinambungan terhadap standar penilaian pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p>
--	--

No	Aspek	Butir Pertanyaan
7.1.1	Pendidikan dan Pelatihan: Meningkatkan Keterampilan, keahlian dan profesionalisme	1. Bagaimana model manajemen pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan keterampilan, keahlian, dan profesionalisme guru di dalam mendidik dan mengajar di Pondok Modern darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		2. Bagaimana model manajemen pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan keterampilan, keahlian dan profesionalisme staf dalam memberikan pelayanan administrasi di Pondok Modern darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		3. Bagaimana model manajemen pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan keterampilan, keahlian, dan profesionalisme karyawan dalam bekerja di Pondok Modern darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		4. Bagaimana model manajemen pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan keterampilan santriwati dalam meningkatkan kualitas diri di Pondok Modern darussalam Gontor



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Putri Kampus Tujuh?
	5. Apa faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan model manajemen perbaikan proses berkesinambungan terhadap pendidikan dan pelatihan yang menunjang pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?

No	Aspek	Butir Pertanyaan
8.1.1	Kebebasan yang terkendali: Pelibatan dan Pemberdayaan (guru, staf, dan sumber daya penunjang) dalam perencanaan program	1. Bagaimana model manajemen kebebasan terkendali di dalam pelibatan dan pemberdayaan guru, staf, dan sumber daya pendukung terhadap pengambilan keputusan dan komitmen dalam perencanaan program pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor?
		2. Bagaimana model manajemen kebebasan terkendali di dalam pelibatan dan pemberdayaan guru, staf, dan sumber daya pendukung terhadap pemecahan masalah yang sudah menjadi keputusan dan komitmen yang sudah disepakati bersama dalam perencanaan program pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor?



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		<p>3. Bagaimana model manajemen kebebasan terkendali di dalam pelibatan dan pemberdayaan guru, staf, dan sumber daya pendukung dalam meningkatkan rasa saling memiliki terhadap segala yang sudah menjadi keputusan dan komitmen yang sudah disepakati bersama dalam perencanaan program pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor?</p> <p>4. Bagaimana model manajemen kebebasan terkendali di dalam pelibatan dan pemberdayaan guru, staf, dan sumber daya pendukung dalam meningkatkan rasa tanggung jawab terhadap segala yang sudah menjadi keputusan dan komitmen yang sudah disepakati bersama dalam perencanaan program pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor?</p> <p>5. Apa faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan model manajemen kebebasan terkendali terhadap pelibatan dan pemberdayaan guru, staf, dan sumber daya pendukung dalam perencanaan program pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p>
8.1.2	Kebebasan yang terkendali: Pelibatan dan Pemberdayaan (guru, staf, dan sumber daya penunjang) dalam pengorganisasian program	<p>1. Bagaimana model manajemen kebebasan terkendali di dalam pelibatan dan pemberdayaan guru, staf, dan sumber daya pendukung terhadap pengambilan keputusan dan komitmen dalam pengorganisasian program pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor?</p>

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	2. Bagaimana model manajemen kebebasan terkendali di dalam pelibatan dan pemberdayaan guru, staf, dan sumber daya pendukung terhadap pemecahan masalah yang sudah menjadi keputusan dan komitmen yang sudah disepakati bersama dalam pengorganisasian program pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor?
	3. Bagaimana model manajemen kebebasan terkendali di dalam pelibatan dan pemberdayaan guru, staf, dan sumber daya pendukung dalam meningkatkan rasa saling memiliki terhadap segala yang sudah menjadi keputusan dan komitmen yang sudah disepakati bersama dalam pengorganisasian program pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor?
	4. Bagaimana model manajemen kebebasan terkendali di dalam pelibatan dan pemberdayaan guru, staf, dan sumber daya pendukung dalam meningkatkan rasa tanggung jawab terhadap segala yang sudah menjadi keputusan dan komitmen yang sudah disepakati bersama dalam pengorganisasian program pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor?
	5. Apa faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan model manajemen kebebasan terkendali terhadap pelibatan dan pemberdayaan guru, staf, dan sumber daya pendukung dalam pengorganisasian program pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8.1.3	Kebebasan yang terkendali: Pelibatan dan Pemberdayaan (guru, staf, dan sumber daya penunjang) dalam pelaksanaan program	<p>1. Bagaimana model manajemen kebebasan terkendali di dalam pelibatan dan pemberdayaan guru, staf, dan sumber daya pendukung terhadap pengambilan keputusan dan komitmen dalam pelaksanaan program pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor?</p> <p>2. Bagaimana model manajemen kebebasan terkendali di dalam pelibatan dan pemberdayaan guru, staf, dan sumber daya pendukung terhadap pemecahan masalah yang sudah menjadi keputusan dan komitmen yang sudah disepakati bersama dalam pelaksanaan program pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor?</p> <p>3. Bagaimana model manajemen kebebasan terkendali di dalam pelibatan dan pemberdayaan guru, staf, dan sumber daya pendukung dalam meningkatkan rasa saling memiliki terhadap segala yang sudah menjadi keputusan dan komitmen yang sudah disepakati bersama dalam pelaksanaan program pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor?</p> <p>4. Bagaimana model manajemen kebebasan terkendali di dalam pelibatan dan pemberdayaan guru, staf, dan sumber daya pendukung dalam meningkatkan rasa tanggung jawab terhadap segala yang sudah menjadi keputusan dan komitmen yang sudah disepakati bersama dalam pelaksanaan program pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor?</p>
-------	---	---



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		5. Apa faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan model manajemen kebebasan terkendali terhadap pelibatan dan pemberdayaan guru, staf, dan sumber daya pendukung dalam pelaksanaan program pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
8.1.4	Kebebasan yang terkendali: Pelibatan dan Pemberdayaan (guru, staf, dan sumber daya penunjang) dalam evaluasi program	<p>1. Bagaimana model manajemen kebebasan terkendali di dalam pelibatan dan pemberdayaan guru, staf, dan sumber daya pendukung terhadap pengambilan keputusan dan komitmen dalam evaluasi program pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor?</p> <p>2. Bagaimana model manajemen kebebasan terkendali di dalam pelibatan dan pemberdayaan guru, staf, dan sumber daya pendukung terhadap pemecahan masalah yang sudah menjadi keputusan dan komitmen yang sudah disepakati bersama dalam evaluasi program pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor?</p> <p>3. Bagaimana model manajemen kebebasan terkendali di dalam pelibatan dan pemberdayaan guru, staf, dan sumber daya pendukung dalam meningkatkan rasa saling memiliki terhadap segala yang sudah menjadi keputusan dan komitmen yang sudah disepakati bersama dalam evaluasi program pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor?</p>



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

	<p>4. Bagaimana model manajemen kebebasan terkendali di dalam pelibatan dan pemberdayaan guru, staf, dan sumber daya pendukung dalam meningkatkan rasa tanggung jawab terhadap segala yang sudah menjadi keputusan dan komitmen yang sudah disepakati bersama dalam evaluasi program pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor?</p> <p>5. Apa faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan model manajemen kebebasan terkendali terhadap pelibatan dan pemberdayaan guru, staf, dan sumber daya pendukung dalam evaluasi program pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p>
--	--

No	Aspek	Butir Pertanyaan
9.1.1	Kesatuan Tujuan: Membangun persamaan persepsi terhadap pelanggan internal dan pelanggan eksternal	1. Bagaimana model manajemen kesatuan tujuan dengan membangun persamaan persepsi terhadap pelanggan internal dan pelanggan eksternal dalam pencapaian visi dan misi, lembaga di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		2. Bagaimana model manajemen kesatuan tujuan dengan membangun persamaan persepsi terhadap pelanggan internal dan pelanggan eksternal dalam pencapaian tujuan lembaga di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		3. Bagaimana model manajemen kesatuan tujuan dengan membangun persamaan persepsi terhadap pelanggan internal dan pelanggan eksternal dalam pelaksanaan sistem pendidikan dan pengajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	4. Bagaimana model manajemen kesatuan tujuan dengan membangun persamaan persepsi terhadap pelanggan internal dan pelanggan eksternal dalam pelaksanaan program pendidikan dan pengajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
	5. Bagaimana model manajemen kesatuan tujuan dengan membangun persamaan persepsi terhadap pelanggan internal dan pelanggan eksternal dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pengajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
	6. Bagaimana model manajemen kesatuan tujuan dengan membangun persamaan persepsi terhadap pelanggan internal dan pelanggan eksternal dalam pelaksanaan disiplin di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
	7. Bagaimana model manajemen kesatuan tujuan dengan membangun persamaan persepsi terhadap pelanggan internal dan pelanggan eksternal dalam pelaksanaan pelayanan yang berkualitas pendidikan dan pengajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
	8. Apa faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan model manajemen kesatuan tujuan dengan membangun persamaan persepsi terhadap pelanggan internal dan eksternal dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Aspek	Butir Pertanyaan
10.1. 1	Keterlibatan dan pemberdayaan	1. Bagaimana model manajemen keterlibatan dan pemberdayaan seluruh elemen di lembaga pendidikan dalam membangun kepercayaan terhadap pelanggan atau konsumen internal maupun eksternal Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		2. Bagaimana model manajemen keterlibatan dan pemberdayaan seluruh elemen di lembaga pendidikan dalam membangun rasa tanggung jawab dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		3. Bagaimana model manajemen keterlibatan dan pemberdayaan seluruh elemen di lembaga pendidikan dalam membangun rasa memiliki dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		4. Apa faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan model manajemen keterlibatan dan pemberdayaan dalam membangun kepercayaan, rasa tanggung jawab, dan rasa memiliki di dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.2. Instrumen Wawancara Penelitian Dinamika Manajemen

No	Aspek	Butir Pertanyaan
1.1	Produk/Jasa: Fisik/Tampilan terhadap pelayanan kepada pelanggan	1. Bagaimana dinamika manajemen produk di dalam upaya memberikan pelayanan fasilitas atau sarana dan parasarana fisik yang berkualitas terhadap pelanggan internal maupun eksternal yang menunjang di dalam pelaksanaan pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri kampus Tujuh?
		2. Bagaimana dinamika manajemen produk di dalam upaya memberikan pelayanan yang berkualitas dari tampilan pemberi layanan (guru, staf, dan karyawan) terhadap pelanggan internal maupun eksternal di dalam pelaksanaan pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri kampus Tujuh?
		3. Apa saja faktor yang menunjang dan faktor yang menghambat dinamika manajemen produk/jasa terhadap layanan fisik/tampilan dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
1.2	Produk/Jasa: Keterjaminan layanan	1. Bagaimana dinamika manajemen produk di dalam upaya memberikan keterjaminan pelayanan yang berkualitas dengan pengetahuan dan wawasan pemberi layanan terhadap pelanggan internal dan pelanggan eksternal pada pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		2. Bagaimana dinamika manajemen produk di dalam upaya memberikan keterjaminan pelayanan yang berkualitas dengan keahlian staf administrasi dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan internal dan pelanggan eksternal pada pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		3. Bagaimana dinamika manajemen produk di dalam upaya memberikan keterjaminan pelayanan yang berkualitas dengan sikap para pemberi layanan yang baik terhadap pelanggan internal dan pelanggan eksternal pada pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		4. Apa saja faktor yang menunjang dan faktor yang menghambat dinamika manajemen produk/jasa terhadap keterjaminan pelayanan dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
1.3	Produk/Jasa: Keandalan dalam pelayanan	1. Bagaimana dinamika manajemen produk terhadap keandalan dalam pelayanan berkualitas yang berkaitan dengan kesegeraan, kecepatan, keakuratan dan memuaskan pada pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		2. Apa saja faktor yang menunjang dan faktor yang menghambat dinamika manajemen produk/jasa terhadap keandalan terhadap pelayanan di dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.4	Produk/Jasa: Keamanan dalam pelayanan	1. Bagaimana dinamika manajemen produk terhadap pelayanan keamanan asrama dan pondok secara umum di dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		2. Apa saja faktor yang menunjang dan faktor yang menghambat dinamika manajemen produk/jasa terhadap pelayanan keamanan di dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
1.5	Produk/Jasa: Sikap Empati dalam pelayanan	1. Bagaimana dinamika manajemen produk terhadap sikap empati yang berkaitan dengan kepedulian dan perhatian pemberi layanan di dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		2. Apa saja faktor yang menunjang dan faktor yang menghambat dinamika manajemen produk/jasa terhadap sikap empati di dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
1.6	Produk/Jasa: Biaya dalam pelayanan	1. Bagaimana dinamika manajemen produk terhadap pembiayaan pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran dan biaya operasional pendidikan di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		2. Apa saja faktor yang menunjang dan faktor yang menghambat dinamika manajemen produk/jasa terhadap pembiayaan pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.7	Produk/Jasa: Biaya dalam pelayanan	1. Bagaimana dinamika manajemen produk terhadap keadilan dengan tidak membedakan golongan dan status dalam memberikan pelayanan dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		2. Apa saja faktor yang menunjang dan faktor yang menghambat dinamika manajemen produk/jasa terhadap keadilan dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?

No	Aspek	Butir Pertanyaan
2.1	SDM: Pimpinan/pengasuh	1. Bagaimana dinamika manajemen produk terhadap SDM kepemimpinan yang mengacu pada fungsi pemimpin dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		2. Apa saja faktor yang menunjang dan faktor yang menghambat dinamika manajemen produk/jasa terhadap SDM Kepemimpinan dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
2.2	SDM: Guru	1. Bagaimana dinamika manajemen produk terhadap SDM pendidik/guru yang mengacu pada fungsi pendidik dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		2. Apa saja faktor yang menunjang dan faktor yang menghambat dinamika manajemen produk/jasa terhadap SDM pendidik/guru dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
2.3	SDM: Staf	<p>1. Bagaimana dinamika manajemen produk terhadap SDM kependidikan/staf yang mengacu pada fungsi tenaga kependidikan dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p> <p>2. Apa saja faktor yang menunjang dan faktor yang menghambat dinamika manajemen produk/jasa terhadap SDM kependidikan/staf dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p>
2.4	SDM: Karyawan	<p>1. Bagaimana dinamika manajemen produk terhadap SDM pendukung/karyawan yang mengacu pada fungsi tenaga kependidikan dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p> <p>2. Apa saja faktor yang menunjang dan faktor yang menghambat dinamika manajemen produk/jasa terhadap SDM pendukung/karyawan dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p>



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Aspek	Butir Pertanyaan
3.1	Proses: Perencanaan	1. Bagaimana dinamika manajemen proses perencanaan visi, misi dan prinsip pedoman pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		2. Bagaimana dinamika manajemen proses perencanaan tujuan pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		3. Bagaimana dinamika manajemen proses perencanaan sistem pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		4. Bagaimana dinamika manajemen proses perencanaan program pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		5. Apa saja faktor yang menunjang dan faktor yang menghambat dinamika manajemen proses perencanaan pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
3.2	Proses: Pengorganisasian	1. Bagaimana dinamika manajemen proses pengorganisasian di dalam proses pengelompokan tim pelaksana proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		2. Bagaimana dinamika manajemen proses pengorganisasian di dalam proses pengecekan perlengkapan dan alat atau sarana dan prasarana pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		<p>3. Bagaimana dinamika manajemen proses perngorganisasian terhadap pembagian tugas pelaksana proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p> <p>4. Bagaimana dinamika manajemen proses perngorganisasian terhadap tanggunga jawab dan wewenang pelaksana proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p> <p>5. Apa saja faktor yang menunjang dan faktor yang menghambat dinamika manajemen proses pengorganisasian proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p>
3.3.1	Proses: Pelaksanaan, Pengawasan dan evaluasi visi, misi, dan prinsip pedoman	<p>1. Bagaimana dinamika manajemen proses pelaksanaan visi, misi dan prinsip pedoman pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p> <p>2. Bagaimana dinamika manajemen proses pengawasan dan evaluasi visi, misi dan prinsip pedoman pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p> <p>3. Apa saja faktor yang menunjang dan faktor yang menghambat dinamika manajemen proses pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi visi, misi, dan prinsip pedoman pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p>
3.3.2	Proses: Pelaksanaan, Pengawasan dan evaluasi tujuan pendidikan	<p>1. Bagaimana dinamika manajemen proses pelaksanaan tujuan pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p>





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		2. Bagaimana dinamika manajemen proses pengawasan dan evaluasi tujuan pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		3. Apa saja faktor yang menunjang dan faktor yang menghambat dinamika manajemen proses pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi tujuan pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
3.3.3	Proses: Pelaksanaan, Pengawasan dan evaluasi sistem pendidikan	1. Bagaimana dinamika manajemen proses pelaksanaan sistem pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		2. Bagaimana dinamika manajemen proses pengawasan dan evaluasi sistem pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		3. Apa saja faktor yang menunjang dan faktor yang menghambat dinamika manajemen proses pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi sistem pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
3.3.4	Proses: Pelaksanaan, Pengawasan dan evaluasi program pendidikan	1. Bagaimana dinamika manajemen proses pelaksanaan program pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		2. Bagaimana dinamika manajemen proses pengawasan dan evaluasi program pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		3. Apa saja faktor yang menunjang dan faktor yang menghambat dinamika manajemen proses pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi program pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
3.3.5	Proses: Pelaksanaan, Pengawasan dan evaluasi kurikulum pendidikan	<p>1. Bagaimana dinamika manajemen proses pelaksanaan kurikulum pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p> <p>2. Bagaimana dinamika manajemen proses pengawasan dan evaluasi kurikulum pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p> <p>3. Apa saja faktor yang menunjang dan faktor yang menghambat dinamika manajemen proses pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi kurikulum pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p>
3.3.6	Proses: Pelaksanaan, Pengawasan dan evaluasi tenaga pendidik dan kependidikan pendidikan	<p>1. Bagaimana dinamika manajemen proses pengawasan dan evaluasi tenaga pendidik dan kependidikan dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p> <p>2. Apa saja faktor yang menunjang dan faktor yang menghambat dinamika manajemen proses pengawasan, dan evaluasi tenaga pendidik dan kependidikan dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?</p>



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Aspek	Butir Pertanyaan
4.1	Lingkungan: Kondusifitas	1. Bagaimana dinamika manajemen lingkungan terhadap kondusifitas lingkungan asrama di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		2. Bagaimana dinamika manajemen lingkungan terhadap kondusifitas lingkungan sekolah/kelas di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		3. Bagaimana dinamika manajemen lingkungan terhadap kondusifitas lingkungan masyarakat pondok secara umum di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		4. Apa saja faktor yang menunjang dan faktor yang menghambat dinamika manajemen kondusifitas lingkungan dalam pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
4.2	Lingkungan: Sarana dan Prasarana	1. Bagaimana dinamika manajemen sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?
		2. Apa saja faktor yang menunjang dan faktor yang menghambat dinamika manajemen sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan proses pendidikan dan pembelajaran di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh?





Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

# LANGUAGE DEVELOPMENT CENTER

## STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF SULTAN SYARIF KASIM RIAU

### مركز ترقية اللغة لجامعة سلطان شريف قاسم الاسلامية الحكومية



## CERTIFICATE OF ACHIEVEMENT

This is to certify that

Name : Cecep Abdurrouf Hamidi  
ID Number : 21591106138  
Date of Birth : July 20, 1990  
Sex : Male  
Test Form : Paper Based Test

Achieved the following scores on the  
English Proficiency Test

Listening Comprehension : 42  
Structure & Written Expressions : 42  
Reading Comprehension : 52  
Overall Score : 453

Expire Date : October 15, 2019



The Head of Language Development Center

Drs. H. Kalayo Hasibuan, M. Ed-TESOL  
NIP. 196510281997031001



English Proficiency Test® Certificate Provided by  
Language Development Center of State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau.  
The scores and information presented in this score report are approved.  
Address: Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28128 PO BOX 1004  
HP: 0813 7144 0823 Fax: (0761) 858832  
Email: [info@pusat-bahasa.info](mailto:info@pusat-bahasa.info) Website: [pusat-bahasa.info](http://pusat-bahasa.info)

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.





ptika milik UIN Suska Riau

# LANGUAGE DEVELOPMENT CENTER

STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF SULTAN SYARIF KASIM RIAU

مركز ترقية اللغة لجامعة سلطان شريف قاسم الاسلامية الحكومية



## SERTIFIKAT

ARABIC PROFICIENCY TEST

DIBERIKAN KEPADA

Cecep Abdurrouf Hamidi

Nomor ID : 21591106138

Jenis Kelamin : Laki-laki

Tanggal Lahir : 20 Juli 1990

بيان النتائج لاختبار اللغة العربية لمعرفة الكفاءة اللغوية

58 : الاستماع

59 : القراءة

50 : القواعد

557 : النتيجة

Berlaku Hingga : 13 Januari 2021



**Mahyudin Syukri, M.Ag**

The Head of Language Development Center



Arabic Proficiency Test® Certificate Provided by  
Language Development Center of State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau.  
The scores and information presented in this score report are approved.

Address : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28128 PO BOX 1004 HP. 0852 7144 0823

Email : [info@pusat-bahasa.info](mailto:info@pusat-bahasa.info) Website : [pusat-bahasa.info](http://pusat-bahasa.info)

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.





KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**كلية الدراسات العليا**  
**THE GRADUATE PROGRAMME**

Alamat : Jl. K.H. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 PO.BOX.1004  
Phone & Facs, (0761) 858832, Site : <http://uin-suska.ac.id> E-mail : [pps\\_uinsuskariau@gmail.com](mailto:pps_uinsuskariau@gmail.com)

Pekanbaru, 21 Maret 2019

Nomor : 0805/Un.04/PPs/PP.00.9/2019

Lamp : 1 berkas

Perihal : Izin Melakukan Kegiatan Penelitian Tesis

Kepada Yth.

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

di

Pekanbaru

Dengan hormat,

Dalam rangka penulisan tesis, maka dimohon kesediaan Bapak/Ibu/Sau-dara untuk mengizinkan mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama	: Cecep Abdurrouf Hamidi
NIM	: 21591106138
Program Pendidikan	: Magister (S2)
Program Studi	: Pendidikan Agama Islam
Konsentrasi	: Manajemen Pendidikan Islam
Semester	: VII (Tujuh)
Judul Tesis	: Model Manajemen Yang Berorientasi Pada Kepuasan Pelanggan (TQM) Di Pondok Modern Darussalam Gontor (Studi Kasus Di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh)

untuk melakukan penelitian sekaligus mengumpulkan data dan informasi yang diperlukannya dari Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



Wasalam

Direktur

Prof. Dr. Afrizal M, MA

NPSN 19891015 198903 1 001



**PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR**  
**KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

JALAN TUANKU TAMBUSAI TELP. (0762) 20146

**BANGKINANG KOTA**

Kode Pos : 28412

## REKOMENDASI

Nomor : 070/KKBP/2019/379

Tentang

### **PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN TESIS**

Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kampar setelah membaca Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPTSP/NON-RISET/22361 tanggal 2 Mei 2019, dengan ini memberi Rekomendasi /Izin Penelitian kepada:

- |                     |   |
|---------------------|---|
| 1. Nama             | : <b>CECEP ABDURROUF HAMIDI</b>   |
| 2. NIM              | : 21591106138   |
| 3. Universitas      | : UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUSKA RIAU   |
| 4. Program Studi    | : PENDIDIKAN AGAMA ISLAM  |
| 5. Jenjang          | : S2  |
| 6. Alamat           | : PEKANBARU   |
| 7. Judul Penelitian | : <b>MODEL MANAJEMEN YANG BERORIENTASI PADA KEPUASAN PELANGGAN (TQM) DI PONDOK MODERN DARUSSALAM GONTOR (STUDI KASUS DI PONDOK MODERN DARUSSALAM GONTOR PUTRI KAMPUS TUJUH)</b> |
| 8. Lokasi           | : PONDOK MODERN DARUSSALAM GONTOR PUTRI KAMPUS TUJUH RIMBO PANJANG KECAMATAN TAMBANG KABUPATEN KAMPAR   |

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan Penelitian yang menyimpang dari ketentuan dalam proposal yang telah ditetapkan atau yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset/prariset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan penelitian/pengumpulan data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dikeluarkan.

Dengan rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Riset ini dan terima kasih.

Dikeluarkan di Bangkinang  
pada tanggal 10 Mei 2019

an. **KEPALA KANTOR KESBANGPOL KAB. KAMPAR**

Kasi. Kesatuan Bangsa

**ONNITA, SE**

Penata Tek.

NIP. 19661009 198803 2 003



Rekomendasi ini disampaikan Kepada Yth;

1. Kepala Pimpinan Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Rimbo Panjang Di Tambang
2. Direktur Program Pascasarjana UIN Suska Riau Di Pekanbaru
3. Kepala Dinas Pendidikan





# PEMERINTAH PROVINSI RIAU

## DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau  
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU  
Email : dpmptsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126



182010

### REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/22361

TENTANG

#### PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN TESIS

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Permohonan Riset dari : **Direktur Program Pascasarjana UIN Suska Riau, Nomor : 0805/UIN.04/PPs/PP.00.9//2019 Tanggal 21 Maret 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama : **CECEP ABDURROUF HAMIDI**
2. NIM / KTP : **21591106138**
3. Program Studi : **PENDIDIKAN AGAMA ISLAM**
4. Konsentrasi : **MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**
5. Jenjang : **S2**
6. Judul Penelitian : **MODEL MANAJEMEN YANG BERORIENTASI PADA KEPUASAN PELANGGAN (TQM) DI PONDOK MODERN DARUSSALAM GONTOR (STUDI KASUS DI PONDOK MODERN DARUSSALAM GONTOR PUTRI KAMPUS TUJUH)**
7. Lokasi Penelitian : **PONDOK MODERN DARUSSALAM GONTOR PUTRI KAMPUS TUJUH RIMBO PANJANG KECAMATAN TAMBANG KABUPATEN KAMPAR**

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian Rekomendasi ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini dan terima kasih.

Dibuat di : Pekanbaru

Pada Tanggal : 2 Mei 2019



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :  
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PROVINSI RIAU

#### Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Kampar
3. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik di Bangkinang
4. Direktur Program Pascasarjana UIN Suska Riau di Pekanbaru
5. Yang Bersangkutan



**SURAT KETERANGAN**

Nomor: 1/SEKPENG-i/GP-7/XII/1440

Bismillahirrahmanirrahim,  
Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Yang bertanda tangan di bawah ini Wakil Pengasuh Pondok Modern Darussalam Gontor Putri kampus 7, di Rimbo Panjang Tambang Kampar Riau Indonesia menerangkan dengan sebenarnya bahwa Mahasiswa/i Program Magister yang tersebut di bawah ini:

Nama : Cecep Abdurrouf Hamidi  
NIM : 21591106138  
Prodi : Pendidikan Agama Islam  
Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Islam (UIN Sultan Syarif Kasim Riau)

Benar-benar telah mengadakan penelitian di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus 7 dengan judul:

**"Model Manajemen Yang Berorientasi Pada Kepuasan Pelanggan (TQM) di Pondok Modern Darussalam Gontor (Studi Kasus di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh"**

Demikian Surat Keterangan ini kami buat, dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Gontor Putri Kampus 7, 30 Dzulhijah 1440  
31 Agustus 2019

Wakil Pengasuh Pondok Modern  
Darussalam Gontor Putri Kampus 7



Al-Ustadz Drs. H. Muhammad Ma'ruf Ch



## **SURAT KETERANGAN**

Nomor : 80/PMDG-i/IX/1440

Bismillahirrahmanirrahim,  
Assalamu'alaikum warahmatullah wabarakatuh.

Yang bertanda tangan di bawah ini, Pimpinan Pondok Modern Darussalam Gontor Ponorogo, menerangkan dengan sebenarnya bahwa mahasiswa/i Program Magister yang tersebut di bawah ini:

Nama : Cecep Abdurrouf Hamidi  
NIM : 21591106138  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

telah mendapatkan izin penelitian di Pondok Modern Darussalam Gontor untuk menulis tesis dengan judul:

**"Model Manajemen yang Berorientasi Pada Kepuasan Pelanggan (TQM) di Pondok Modern Darussalam Gontor (Studi Kasus di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus 7)"**

Demikianlah surat ini kami buat. Semoga dapat menjadi maklum adanya dan dapat digunakan sebagaimana mestinya. *Jazakumullah khairal jaza'*.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Gontor, 1 Ramadhan 1440  
6 Mei 2019

Pimpinan Pondok Modern  
Darussalam Gontor Ponorogo,

  
K.H. Syamsul Hadi Abdan







© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic Univ

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerbitan atau pengumpulan bahan pustaka.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa



UIN SUSKA RIAU

# KARTU KONTROL KONSULTASI BIMBINGAN TESIS / DISERTASI MAHASISWA

NAMA	: CECEP ABDURROUF -H
NIM	: 21591106138
PROGRAM STUDI	: PENDIDIKAN AGAMA ISLAM
KONSENTRASI	: MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PEMBIMBING I / PROMOTOR	: Dr. KUSNADI, M.Pd
PEMBIMBING II / CO PROMOTOR	: Dr. ELLYA ROZA, M.Hum
JUDUL TESIS/DISERTASI	: Model Manajemen Yang Berorientasi pada Kepuasan Pelanggan (TQM) & pondok Model DARUSSALAM GONDAR (Studi kasus & pondok model Darussalam Gondar pati 7)

PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU



# KONTROL KONSULTASI BIMBINGAN TESIS / DISERTASI \*

NO.	Tanggal Konsultasi	Materi Pembimbing / Promotor *	Paraf Pembimbing/ Promotor	Keterangan
1.		Perbaikan Instrumen		
2.		Perbaikan Proposal dan Instrumen		
3.		BAB II, III dan IV		
4.		BAB IV		
5.		Revisi BAB IV dan V		
6.		Revisi Total untuk Final		

Catatan :  
\*Coret yang tidak perlu

Pekanbaru, 19-9-2017

Pembimbing I / Promotor\*

DR. H. KUSNADI, M.Pd.

# KONTROL KONSULTASI BIMBINGAN TESIS / DISERTASI \*

NO.	Tanggal Konsultasi	Materi Pembimbing / Promotor *	Paraf Pembimbing/ Co Promotor	Keterangan
1.	22/9/2017	Bab I - II		
2.	2/9/17	Kajian teori		
3.	9/9/17	Bab IV		
4.	16/9/17	Bab IV		
5.	27/9/17	Bab V		
6.	31/10/17	Revisi		

Catatan :  
\*Coret yang tidak perlu

Pekanbaru, 1 okt 2017

Pembimbing II / Co Promotor\*

DR. H. KUSNADI, M.Pd.





**KARTU KONTROL MENGIKUTI SEMINAR TESIS/DESERTASI  
PROGRAM PASCASARJANA UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**NAMA** : CECEP ABDURROUF HAMIDI  
**NIM** : 21591106138  
**PROGRAM STUDI** : PAI  
**KONSENTRASI** : MPI

NO	HARI/TGL	JUDUL TESIS/DESERTASI	PARAF SEKRETARIS	KET
07	09.10.2019	persepsi masyarakat tentang wakaf produktif dalam meningkatkan ekonomi umat dikota pekan baru		Zulbaidi
		pergaruh sertifikasi halal kr hadap perilaku konsumen dalam membeli produk makanan impor dikota pekanbaru		Uti munaawati
		manajemen pengelolaan wakaf dalam pemberdayaan wakaf Indonesia / Bwt kabupaten Slat		Ariy Wiyanto

PEKANBARU, 07.10.2019

Direktur,

**Prop.Dr. H. Afrizal M, M.A**  
 NIP 19591015 198903 1001



**KARTU KONTROL MENGIKUTI SEMINAR TESIS/DESERTASI  
PROGRAM PASCASARJANA UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**NAMA** : LEEEP ABDURROUF HAMIDI  
**NIM** : 21531106130  
**PROGRAM STUDI** : PAI  
**KONSENTRASI** : MPI

NO	HARI/TGL	JUDUL TESIS/DESERTASI	PARAF SEKRETARIS	KET
1	07-09-18	the Effect of interviewing technique to student's speaking and writing ability at first semester in MIN Padang Sidempuan	Sh	Nur Saamun Nasution
2		the Effect of Using Storyboard technique On student's Descriptive text in writing ability at Senior high school 1 Tambora Utara Rokan Hulu	Sh	susmaah
3		An Exploration of student's speaking anxiety in learning English as a foreign language in a state Islamic university in Pekanbaru	Sh	Destika Zamira Putri

PEKANBARU, 07-09-2018.

Direktur,

Prop.Dr. H. Afrizal M. M.A  
NIP 19591015 198903 1001

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hakipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta dilindungi undang-undang  
 1. Dilarang memperbanyak atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
 2. Dilarang memperbanyak atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KARTU KONTROL MENGIKUTI SEMINAR TESIS/DISERTASI  
PROGRAM PASCASARJANA UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU**



NAMA

: CECEP ABDURROUF

NIM

: .....

PROGRAM/PRODI : PENDIDIKAN AGAMA ISLAM

KONSENTRASI : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

NO	HARI/TGL	JUDUL TESIS/ DESERTASI	PARAF SEKRETARIS	KET
1	11/6 2016	evaluasi kinerja keuangan dan pelayanan berdasarkan espektif ekonomi syariah.		Ruzi Nur Aini
2				
3	11/6 2016	upah minimum <del>perkotaan</del> Kota pekanbaru dalam Proyektif ekonomi Islam		ahmad Kholil.
4	11/6 2016	pengaruh pengetahuan perbankan terhadap minat menggunakan jasa bank BRI syariah.		Rozi Andriani
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

Pekanbaru, .....20....

Direktur,

**Prof. Dr. H. Ilyas Husti, M.Ag**

NIP. 19611230 198903 1 002

**NB:** 1. Kartu ini dibawa setiap kali mengikuti Seminar

2. Setiap mahasiswa wajib menghadiri minimal 10 kali Seminar sebelum menjadi Peserta Seminar

**KARTU KONTROL MENGIKUTI SEMINAR TESIS/DISERTASI  
PROGRAM PASCASARJANA UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**NAMA**  
**NIM**

: **CECEP ABU PROLT HAMIDI**  
: **21591106138**.....

**PROGRAM PRODI : PENDIDIKAN AGAMA ISLAM**

**KONSENTRASI : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**

NO	HARI/TGL	JUDUL TESIS/ DESERTASI	PARAF SEKRETARIS	KET
1	11/06 2016	Analisis Sharaf kutang Isin - Isin Mustaq dan Dalalahnya dalam Al-Quran		Mentor Seregar
2				
3	11/06 2016	Pembelajaran Qawaid dalam ustadz Bahasa Arab dan Mubungun dengan		Manahan Gharab
4		Pemampuan membaca siswa MA Simartokus Padaman Timur, Sumatra Barat		
5				
6	11/06 2016	Sarana Desain Permainan Tebali Kata Berbasis Komputer dalam Pembelajaran Bahasa Arab terhadap Siswa MTsN Bangkalis		Suhana Mellyda
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

Pekanbaru,.....20....  
Direktur,

**Prof. Dr. H. Ilyas Husti, M.Ag**  
NIP. 19611230 198903 1 002

- NB:** 1. Kartu ini dibawa setiap kali mengikuti Seminar  
2. Setiap mahasiswa wajib menghadiri minimal 10 kali Seminar sebelum menjadi Peserta Seminar





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### BIODATA PENULIS

Nama : Cecep Abdurrouf Hamidi  
 Tempat Tanggal Lahir : Bandung, 20 Juli 1990  
 Pekerjaan : Guru  
 Alamat : Jl.Cijeungjing, Ds. Kertamulya, Kec. Padalarang,  
 Kab. Bandung Barat  
 No. Hp : 082331682184  
 Nama Orang Tua : H. O. Sutiwan  
 : Hj. Tita Rosita  
 Nama Istri : Mustika Luth Fiana Wulandari  
 Nama Anak : -

### RIWAYAT PENDIDIKAN:

MI Al-Islamiyah Padalarang	Lulus Tahun 2002
MTs Persis No. 38 Padalarang	Lulus Tahun 2005
Kulliyatul Mu'allimin al-Islamiyah Gontor Ponorogo	Lulus Tahun 2010
Institut Studi Islam Darussalam (ISID) Gontor Ponorogo	Lulus Tahun 2014
Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau	Lulus Tahun 2019

### PENGALAMAN ORGANISASI

1. Pengurus Organisasi Pelajar RG-UG Madrasah Tsanawiah Persis 38 tahun 2004
2. Ketua Koordinator Perhimpunan Pelajar (Konsulat) Priangan (Regional Bandung, Garut, Tasikmalaya, Ciamis, Banjar dan Sumedang) di Pondok Modern Darussalam Gontor 3 Kediri tahun 2008-2009.
3. Pengurus Organisasi Pelajar Pondok Modern Ketua Bagian Pengajaran tahun 2009-2010.
4. Pengurus Harian kepanitiaan Buka Puasa Bersama Pimpinan Pondok dan Masyarakat beserta Gubernur Jawa Timur Pondok Moden Darussalam Gontor 2 tahun 2012.
5. Penasehat Perhimpunan Pelajar (Konsulat) Priangan (Regional Bandung, Garut, Tasikmalaya, Ciamis, Banjar dan Sumedang) di Pondok Modern Darussalam Gontor 2 Ponorogo tahun 2010-2015.
6. Tim Pengawasan, Penelitian, dan Evaluasi pada kepanitiaan Kursus Mahir Tingkat Dasar (KMD) Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus 7 tahun 2017-2019.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Tim Pengawasan, Penelitian, dan Evaluasi pada kepanitiaan Seminar Nasional di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus 7 tahun 2018 dan 2019.
8. Tim Pengawasan, Penelitian, dan Evaluasi pada kepanitiaan Silaturahmi Pengasuh dan Pimpinan Pondok se-Propinsi Riau beserta Menteri Agama di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus 7 tahun 2018.
9. Tim Pengawasan, Penelitian, dan Evaluasi pada kepanitiaan Buka Puasa Bersama Pimpinan Pondok dan Masyarakat beserta Gubernur Riau Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus 7 tahun 2016-2018.

**KARYA ILMIAH**

Skripsi dengan Judul “Peran Wali Kelas Dalam Membentuk Perilaku Santri Baru di Pondok Modern Darussalam Gontor 2, Madusari, Siman, Ponorogo”. Program Studi Pendidikan Agama Islam, Fakultas Tarbiyah, Institut Studi Islam Darussalam (ISID), Gontor, Ponorogo.

Tesis dengan Judul “Model Manajemen Yang Berorientasi Pada Kepuasan Pelanggan di Pondok Modern Darussalam Gontor (Studi Kasus di Pondok Modern Darussalam Gontor Putri Kampus Tujuh di Rimbo Panjang, Tambang, Kab.Kampar). Program Studi Pendidikan Agama Islam Konsentrasi Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau.